Services horizontaux

Rapport d'activités I 2006





Table des matières

Avant-propos

Madame, Monsieur,



Vous avez sous les yeux le rapport d'activités 2006 du Service public fédéral (SPF) Intérieur. Suite au succès remporté par les éditions précédentes, nous avons décidé de renouveler cette expérience enrichissante. Le département tout entier est donc fier de vous présenter à nouveau l'ensemble de ses missions.

Ce document symbolise notre unité. Les différents Services et Directions générales qui constituent le SPF Intérieur collaborent quotidiennement pour améliorer la qualité des services que nous offrons à nos différents partenaires en général, et aux citoyens en particulier. Guidés par nos missions et notre plan de management, nous sommes déterminés à poursuivre nos objectifs.

A la lecture de ce document, vous constaterez que 2006 a indubitablement été une année faste pour le SPF Intérieur. L'importante phase de modernisation que nous avons entamée, impliquant la révision de nos méthodes de travail et l'apport de nombreuses innovations, tourne à plein régime. Notre but : améliorer encore et toujours les services délivrés à nos partenaires et aux citoyens.

Ce rapport d'activités traduit également la volonté d'ouverture de notre département. Je suis en effet convaincue que des priorités claires et une communication enthousiaste, directe et transparente sont les garants d'une évolution saine et épanouissante.

Si l'avenir ne comporte que peu de certitudes, il est toutefois certain que nous sommes les acteurs de notre futur.

Monique De Knop

Présidente du Comité de Direction

Introduction

Le Service public fédéral (SPF) Intérieur publie son troisième rapport d'activités commun et harmonisé (auparavant, seules quelques Directions rédigeaient un rapport annuel). Ce document se compose de sept volumes : un volume pour les Services horizontaux, un volume pour chacune des cinq Directions générales et un volume consacré aux missions fédérales des Gouverneurs.

Une partie du personnel du SPF Intérieur travaille en effet sous l'autorité des Gouverneurs de Province. Jusqu'à l'année passée, notre rapport annuel ne comptait que six volumes, les activités des Gouverneurs étant reprises dans la partie consacrée aux Services horizontaux. Afin de brosser une image plus complète encore des activités de notre département, les Provinces participent activement cette année à la rédaction de notre rapport d'activités en publiant un septième volume qui décrit en détails l'ensemble de leurs missions fédérales.

Le présent volume examine les Services d'Encadrement et les Services de Coordination et d'Appui de la Présidente du Comité de Direction. Il se divise en deux grands chapitres. Le premier traite du corporate management et donne un bref aperçu des réalisations qui concernent l'ensemble du département. Le deuxième chapitre examine en profondeur les réalisations des différents Services d'Encadrement ainsi que des Services de Coordination et d'Appui.

Remarquons pour conclure que les rapports annuels du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) et de la Commission permanente de Recours des Réfugiés (CPRR) ne font pas partie de cet ensemble. En effet, si leur personnel dépend bien du SPF Intérieur, ces deux services disposent d'une large autonomie et peuvent développer leur propre politique. Ces documents peuvent toutefois être obtenus sur demande auprès des services concernés.



Corporate management

I

1 Missions et tâches principales

1.1 Contexte global

1.1.1 Réglementation

Dans la plupart des domaines pour lesquels il est compétent, le Service public fédéral (SPF) Intérieur exerce des missions prescrites par la Constitution ou par la loi. Ces missions sont donc généralement incompressibles à moins de changements législatifs. D'un point de vue légal, le SPF Intérieur n'est donc pas libre de choisir les segments de clientèle qu'il veut desservir. Il peut tout au plus arrêter des priorités en la matière.

Le SPF Intérieur exerce en tout état de cause une série de missions qui, de par leur impact sur les droits fondamentaux des citoyens et sur l'ordre public au sens large, relèvent du monopole de l'autorité publique.

De nombreux domaines font actuellement l'objet de règles contraignantes arrêtées par les organes de l'Union européenne. Il convient ensuite de traduire ces normes dans les règlements nationaux. Ces règles étant finalisées par voie diplomatique, elles résultent d'un équilibre politique. Le SPF Intérieur est donc amené à gérer des tensions issues de la confrontation entre les processus de décision européens et les difficultés de leur mise en œuvre sur le plan technique.

1.1.2 Changement

Le SPF Intérieur est au centre de mouvements à la fois centrifuges et centripètes. La régionalisation de plus en plus poussée lui enlève des compétences dans certains domaines (institutions provinciales et locales, élections) alors que dans d'autres, se profile une tendance à la recentralisation (tutelle et contrôles dans le domaine de la police et de la sécurité).

La fonction publique elle-même est en mutation complète et les réformes en cours ne manqueront pas de bouleverser de manière fondamentale les méthodes de travail, le statut du personnel, voire la situation personnelle des cadres du département. Ces processus devront faire l'objet d'un suivi et d'un encadrement permanent.

1.1.3 Evolution des technologies

Le SPF Intérieur est l'un des acteurs principaux de la mise en place de l'administration électronique. Il lui appartient en effet de produire le futur sésame, à savoir la carte d'identité électronique, qui permettra au citoyen de s'identifier de manière électronique et d'accéder ainsi à un certain nombre de services offerts tant par les administrations publiques que par des institutions privées.

En outre, le SPF doit inévitablement s'inscrire lui-même dans le processus d'ouverture de guichets électroniques accessibles à ses clients.

1.1.4 Complexité des structures

La complexité des structures entraîne des besoins de plus en plus pressants de coordination et de délimitation précise des compétences.

Pour le SPF Intérieur, cela se traduit en besoins de coordination avec les institutions régionales, provinciales et communales et avec les départements fédéraux qui sont ses partenaires.

1.1.5 Facteurs externes

Le SPF Intérieur gère essentiellement des domaines hautement sensibles qui font suite à des événements imprévisibles et extérieurs au département. Il s'agit entre autres de flux migratoires, de crises internationales, d'événements relatifs à l'ordre public, de catastrophes ou calamités, de problèmes communautaires, de crises gouvernementales qui peuvent s'accompagner d'élections anticipées, etc.

Le climat social régnant au sein de certaines catégories professionnelles (police, pompiers...) peut également avoir un impact sérieux sur le fonctionnement et les missions du SPF, même si ce personnel n'en fait pas directement partie.

1.1.6 Clients

L'énumération des clients du SPF montre clairement leur diversité. Leurs intérêts peuvent être divergents, voire contradictoires.

Pour beaucoup de ces clients, la qualité du service, la rapidité et la pertinence des décisions ont un impact très important sur leur vie privée ou professionnelle (Registre national et cartes d'identité, autorisation d'exploiter une entreprise, autorisation de séjour, etc.).

Nos clients

- Les citoyens
- Le Ministre de tutelle
- Les gouvernements (fédéral, communautés et régions)
- Les mandataires locaux et leurs administrations
- Les services de police
- Les services d'incendie
- Les postes diplomatiques
- Les étrangers séjournant ou désireux de séjourner sur notre territoire
- Les entreprises privées de sécurité et de gardiennage
- Les organisateurs de manifestations sportives et leurs clients
- Les autres entreprises concernées par nos domaines d'activités (FEB[1], Fedis[2], Classes moyennes, banques, assurances)
- Les clients internes de notre SPF

Les principales attentes de nos clients portent sur l'efficacité, l'accessibilité et l'écoute, la simplification et l'approche moins bureaucratique, la qualité, la rapidité. Les stratégies du SPF doivent donc s'orienter vers cette demande.

1.1.7 Partenaires

L'appui qu'apportent les Services publics fédéraux horizontaux au SPF Intérieur constitue un facteur de succès fondamental dans la réalisation de nos missions. Ces services horizontaux gèrent notamment le personnel et l'organisation (SPF P&O), le budget et le contrôle de la gestion (SPF B&C) ou encore les technologies de l'information et de la communication (Fedict).

1 FEB : Fédération des Entreprises belges
2 Fedis : Fédération belge des entreprises de distribution

La recherche de synergies avec des services comme les départements ministériels, qui sont à la fois nos partenaires et nos clients, représente également un aspect important. Mais cet aspect concerne aussi les organismes et institutions impliqués dans la gestion de crise, les secours à la population, le maintien de l'ordre en général, la gestion de l'identité des personnes morales ou encore dans la lutte contre l'immigration illégale et les filières.

Il existe en outre des synergies et des actions concertées avec certains partenaires privés qui peuvent contribuer à la politique de sécurité, tel le monde des entreprises (FEB, Fedis, Classes moyennes, assurances, banques, etc.) et les fédérations qui les regroupent.

Les actions ont également une dimension internationale. Une coopération est donc souhaitable avec les pays de l'Union européenne et les pays candidats, ainsi qu'avec les pays tiers.
La régionalisation croissante des institutions en Belgique implique également la recherche de partenariats avec les Communautés et les Régions.
Enfin, plusieurs domaines d'activité impliquent un partenariat et/ou une négociation avec des organisations représentatives de travailleurs et des organismes de formation.

1.1.8 Fournisseurs

Le SPF Intérieur doit gérer ses relations avec les fournisseurs dont dépendent ses propres performances.

Il est fortement dépendant de la qualité des informations qui lui sont fournies par des services qui font partie de ses clients et/ou partenaires, et plus spécialement par les services de police, les services d'incendie, les services de sûreté, les administrations locales et certains départements ministériels.

Il est également directement concerné par les décisions prises par les autorités communales (population, police et sécurité, séjour des étrangers) et provinciales (tutelle, ordre public, gestion de crise).

Enfin, le SPF Intérieur fait de plus en plus appel à l'expertise externe pour la fourniture de services qui ne dépendent pas de ses missions de base. Dans le domaine informatique par exemple, il n'est pas rare que des entreprises spécialisées disposent d'un monopole de fait. Le SPF recourt également à des experts extérieurs pour certaines missions d'inspection technique et pour la gestion du contentieux devant les cours et tribunaux.

1.2 Nos valeurs

Le SPF Intérieur souscrit à une série de valeurs qui président à toutes les actions et missions du département. Chaque membre du personnel est censé adhérer à ces valeurs fondamentales.

1.2.1 La loyauté

Nos actions s'inscrivent dans le cadre de stratégies politiques définies par le Ministre de tutelle et des objectifs stratégiques arrêtés entre le Ministre et la Présidente du SPF. Nous souscrivons pleinement aux valeurs démocratiques dont le SPF Intérieur est l'un des principaux garants, de par ses missions.

1.2.2 La responsabilité

Nous favorisons une large délégation des niveaux de décision et un décloisonnement maximal des secteurs d'activités. Cela implique que chaque agent a à cœur de mener sa tâche à bien dans tous ses aspects et ce, jusqu'à bonne fin. Chacun assume aussi une part de responsabilité collective. Chaque collaborateur situe sa mission dans une perspective globale et adapte son action aux priorités arrêtées. Ce qui, le cas échéant, peut se traduire par un soutien externe et temporaire à un autre secteur d'activités.

1.2.3 La disponibilité

Chaque collaborateur est conscient de travailler dans un département d'autorité et que beaucoup de nos missions nécessitent une capacité de réponse immédiate.

1.2.4 La qualité du service

Nous sommes attachés à la qualité du service : elle repose sur l'expertise, la précision, la pertinence, la rapidité, la notion de service rendu, la simplification et la maîtrise des coûts.

1.2.5 L'accessibilité

Nous nous efforçons d'optimaliser l'accessibilité de nos services à nos clients et de faciliter la compréhension des normes et des procédures.

1.2.6 L'apprentissage

Nous intégrons l'expérience acquise dans l'évaluation, ce qui améliore le rendu du service. Nous prenons les initiatives nécessaires au développement continu des connaissances et des capacités de tous nos collaborateurs.

1.3 Nos missions

Les missions du SPF Intérieur se regroupent en quatre grands domaines d'action.

1.3.1 Les aspects institutionnels relevant du pouvoir fédéral et l'exercice de certains droits démocratiques

Cette tâche concerne la gestion des aspects réglementaires relatifs aux institutions - pour autant que ces aspects relèvent du pouvoir fédéral – et l'exercice de certains droits démocratiques (élections dans les aspects relevant du fédéral, publicité de l'administration...).

1.3.2 L'enregistrement et l'identification des personnes physiques

Le SPF Intérieur gère l'identification des personnes physiques (législation, production, sécurisation des systèmes). La législation relative au Registre national, son fonctionnement et son accès font également partie des compétences du département.

1.3.3 La politique des étrangers

Cette mission consiste en la gestion des flux migratoires. Cela concerne plus spécifiquement l'entrée, le séjour et l'établissement des étrangers sur notre territoire ainsi que leur éventuel renvoi et expulsion. La gestion des centres fermés, des centres de transit et de rapatriement relève également de la compétence de notre département. De plus, le SPF Intérieur contribue à lutter contre la traite et le trafic des êtres humains et l'immigration clandestine.

1.3.4 La sécurité

- Ordre public et prévention

  Le département doit développer et coordonner la politique de sécurité et de prévention dans la lutte contre les phénomènes considérés comme prioritaires et susceptibles de troubler l'ordre public. Il soutient et contrôle les politiques locales en la matière. A cela, viennent s'ajouter les matières attribuées au SPF dans le domaine de l'organisation et de la gestion des polices. Il convient toutefois de souligner que les organes du SPF Intérieur ne sont impliqués dans la gestion des polices que pour un nombre limité de matières. La plupart des compétences dans ce domaine sont déléguées à la police fédérale qui en réfère directement au Ministre. Enfin, l'Intérieur gère l'application de la réglementation relative à l'exercice de missions de sécurité par les personnes ou organismes ne relevant pas d'un service de police ou de renseignement.

- Secours à la population

  Cette mission consiste à développer une politique de secours à la population en cas de guerre ou de calamités. Elle se fonde sur quatre piliers :

  - la prévention : la prise d'un ensemble de mesures pour prévenir les incidents;
  - la préparation : préparer la population et les services de secours;
  - l'intervention : le secours à la population et l'efficacité des services d'intervention;
  - la réhabilitation : la prise de mesures – entre autres financières – pour remédier aux conséquences d'un incident.

- Gestion de crise

  La gestion de crise au niveau fédéral consiste tout d'abord à identifier et analyser les risques pour développer une planification interdépartementale et multidisciplinaire. Ensuite, une permanence 24 heures sur 24 doit être assurée pour informer les membres du gouvernement de situations de crise potentielles ou réelles et déclencher les processus prévus dans la planification.

  Assumer les missions de coordination qui sont assignées au département et mettre à disposition une infrastructure de gestion de crises constitue encore un autre aspect de cette mission.

Structure

Le Service public fédéral (SPF) Intérieur exerce des tâches très variées, axées principalement sur la préservation des droits démocratiques et la sécurité. L'organisation des élections, le respect des lois linguistiques au sein de l'administration, la politique des étrangers, la gestion du Registre national, la gestion des crises et la gestion intégrée de la sécurité policière ne constituent que quelques exemples de la longue liste des missions des cinq Directions générales que compte l'Intérieur, à savoir :

- la Direction générale de la Sécurité civile,
- la Direction générale Sécurité et Prévention,
- la Direction générale Centre de Crise,
- la Direction générale Institutions et Population,
- la Direction générale Office des Etrangers.

Deux autres instances étroitement liées à la politique d'asile font également partie du département. Il s'agit :

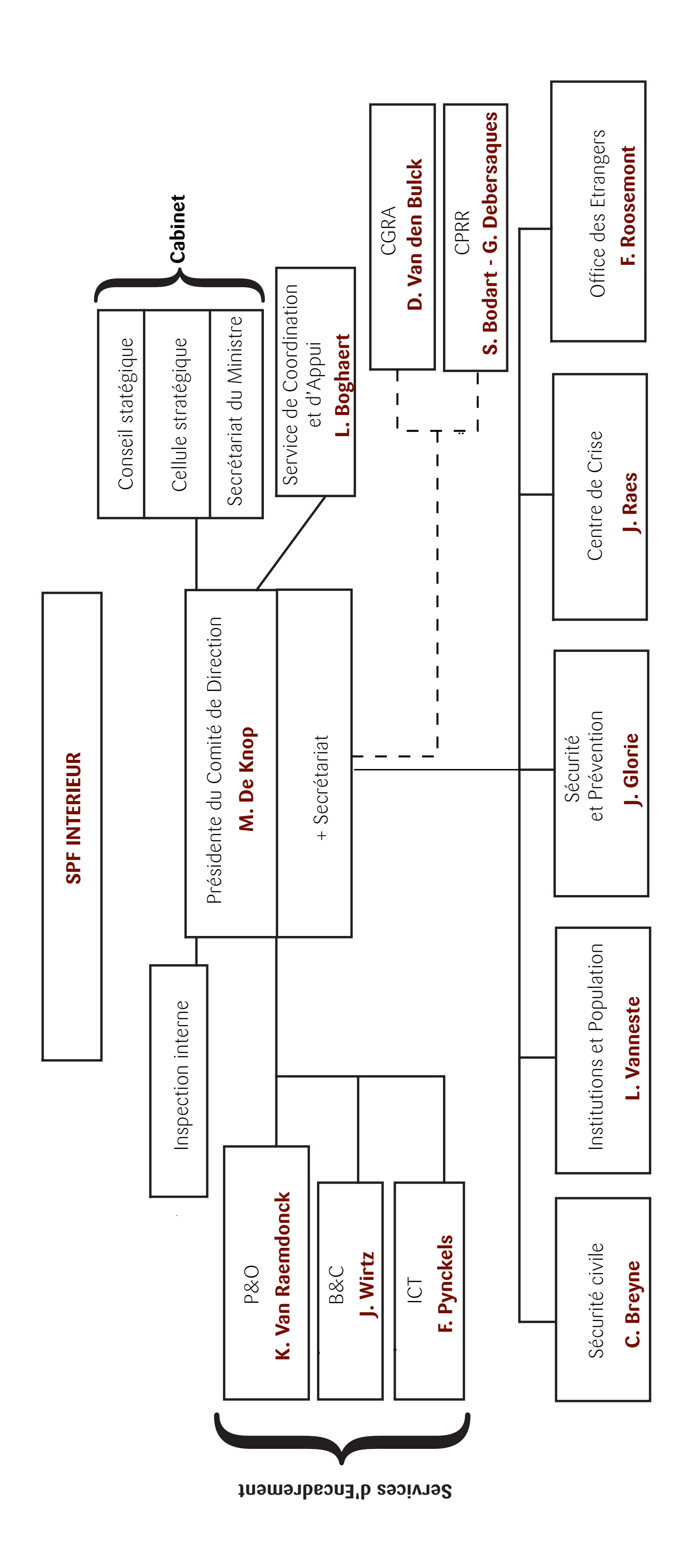
- du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides,
- de la Commission permanente de Recours des Réfugiés.

La direction de notre département est assurée par le Président du Comité de Direction. Depuis juin 2002, cette tâche est exercée par Madame Monique De Knop. En tant que Présidente du Comité de Direction, elle supervise le fonctionnement et assure la coordination des Directions générales et des différents Services d'Encadrement du SPF Intérieur.

L'Intérieur comprend trois Services d'Encadrement :

- le Service d'Encadrement Personnel et Organisation (P&O),
- le Service d'Encadrement Budget et Contrôle de la Gestion (B&C),
- le Service d'Encadrement Technologie de l'Information et de la Communication (ICT).

Le Service de Coordination et d'Appui dépend directement de la Présidente et comprend un certain nombre de services spécifiques, à savoir la Cellule de Coordination de la Présidente, le Service juridique, le Service social, le Service interne de Prévention et de Protection au Travail, le Service logistique, la Cellule internationale ainsi que la Cellule centrale d'Information et de Communication. La Présidente est également soutenue dans ses missions par le Service d'Inspection interne.


SPF INTERIEUR
Cabinet
Conseil statégique
Cellule stratégique
Secrétariat du Ministre
Service de Coordination et d'Appui
L. Boghaert
CGRA
D. Van den Bulck
CPRR
S. Bodart - G. Debersaques
Présidente du Comité de Direction
M. De Knop
+ Secrétariat
Inspection interne
P&O
K. Van Raemdonck
B&C
J. Wirtz
ICT
F. Pynckels
Services d'Encadrement
Office des Etrangers
F. Roosemont
Centre de Crise
J. Raes
Sécurité et Prévention
J. Glorie
Institutions et Population
L. Vanneste
Sécurité civile
C. Breyne

Domaines et compétences en bref

Le département exerce de nombreuses tâches. Vous trouverez dans les pages suivantes un bref aperçu des différentes missions de chaque Direction générale.

3.1 Sécurité civile

La Direction générale de la Sécurité civile est bien connue du grand public pour ses interventions lors de catastrophes. Le drame du Heysel (1985), le naufrage du Herald of Free Enterprise (1987) ou, plus récemment, l'explosion de gaz à Ghislenghien (2004) constituent trois exemples de drames dans lesquels la Sécurité civile est intervenue pour porter secours à la population.

La Sécurité civile assure également la réglementation et l'inspection des services d'incendie. Elle est aussi en charge de l'installation et de la gestion des sirènes qui alertent la population en cas de catastrophe.

Mais la Sécurité civile ne fournit pas seulement une aide à la population. De plus en plus souvent, il est fait appel à ses services pour assurer la protection de l'environnement. En effet, les risques nucléaires et chimiques ne sont malheureusement pas inexistants. Souvenons-nous de Seveso (Italie) où suite à une explosion dans une usine en 1976, une énorme quantité de dioxine s'est libérée dans l'air. Le naufrage du pétrolier Prestige en novembre 2002 constitue un autre exemple de catastrophe écologique encore présent dans toutes les mémoires. Suite à ce drame, des tonnes de pétrole brut se sont déversées dans la mer et sur les plages de Galice. A l'époque, la Protection civile est intervenue pour nettoyer les plages.

Pour réagir rapidement, quatre Unités permanentes (Liedekerke, Brasschaat, Ghlin et Crisnée) et deux Grand-Gardes (Libramont et Jabbeke) sont réparties sur l'ensemble du territoire. Ces services, à la disposition de la population 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, n'interviennent toutefois qu'à la demande des autorités. En cas de problème, les citoyens peuvent appeler directement les services d'incendie qui sont eux aussi toujours prêts à intervenir.



3.2 Sécurité et Prévention

La Direction générale Sécurité et Prévention remplit en premier lieu des missions pour les autorités administratives responsables de la politique de sécurité et de prévention : le Ministre de l'Intérieur, les Gouverneurs et les Bourgmestres. En outre, la DG Sécurité et Prévention travaille pour le compte des entreprises privées de gardiennage et de sécurité, des détectives privés et des travailleurs locaux de prévention.

Les missions de la DG Sécurité et Prévention peuvent se traduire sous forme d'un soutien de la politique, revêtir un caractère normatif ou d'avis. Dans un certain nombre de domaines, les collaborateurs de la Direction disposent d'une compétence d'inspection et peuvent infliger des sanctions administratives. C'est notamment le cas dans le secteur de la sécurité privée et de la sécurité lors des matches de football.



Les activités de la Direction sont donc par exemple la politique policière générale, la coopération policière internationale, le fonctionnement et l'organisation des organes de police zonale, les procédures de nomination et disciplinaires pour les officiers supérieurs de police, la réglementation du secteur de la sécurité privée, la sécurité lors des matches de football, le traitement des dommages causés par des fonctionnaires de police dans l'exercice de leur fonction... Ces tâches sont remplies en étroite collaboration et en partenariat avec d'autres services publics fédéraux et régionaux ainsi qu'avec les services de police (police fédérale et police locale).

3.3 Centre de Crise

Lorsque notre pays a été confronté dans les années 1980 à un certain nombre d'événements tragiques (les attentats des CCC, le drame du Heysel...), le gouvernement a créé une permanence civile et une infrastructure de gestion de crises. C'est ainsi que le Centre gouvernemental de Coordination et de Crise a été mis en place en 1986. Depuis lors, le Centre de Crise joue un rôle clé dans la gestion et la maîtrise de crises dans divers domaines. Les mesures de sécurité prises lors de la crise de la dioxine et de la catastrophe de Ghislenghien en sont des exemples caractéristiques.

La Direction générale Centre de Crise est au service du gouvernement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La sécurité publique est contrôlée en permanence. Dans ce cadre, diverses informations urgentes sont collectées, analysées et transmises aux instances concernées. Le Centre de Crise garantit en outre la sécurité lors d'événements de grande ampleur comme les



sommets européens et assure la protection des personnalités et des institutions en Belgique. De plus, le Centre de Crise met à disposition son infrastructure et fournit un appui et une expertise dans la gestion des crises.

Cette Direction générale assure également l'organisation et la coordination de la planification d'urgence. L'approche des situations d'urgence par les autorités est décrite dans des plans d'urgence. Selon l'importance de l'incident, les secours sont coordonnés au niveau communal, provincial ou national. L'objectif est d'avoir la situation d'urgence sous contrôle et de garantir la sécurité de la population. Le Centre de Crise favorise la connaissance concernant la planification d'urgence, notamment par le biais de l'Institut supérieur de Planification d'Urgence.

3.4 Institutions et Population



Les tâches de la Direction générale Institutions et Population sont très variées. C'est elle qui assure, entre autres, la délivrance des cartes d'identité (électroniques) ou l'organisation et le bon déroulement de la plupart des élections.

La gestion du Registre national, qui reprend tous les Belges, est également une des tâches qui incombent à cette Direction. Remarquons qu'en plus du service central du Registre national à Bruxelles, il y a également un service régional dans chaque province.

Le service du Protocole fait également partie de la Direction générale Institutions et Population. Ce service est chargé de l'organisation et du bon déroulement de cérémonies comme le défilé du 21 juillet ou le mariage de membres de la famille royale.

Et lorsque vous achetez un billet pour la tombola de l'équipe de football local, vous ne vous doutez sûrement pas que l'accord préalable de cette Direction du SPF Intérieur a été nécessaire pour organiser cette tombola.

3.5 Office des Etrangers

L'Office des Etrangers soutient le Ministre de l'Intérieur dans une politique structurelle et cohérente relative aux étrangers.

Une des tâches les plus importantes de l'Office des Etrangers est de veiller à ce que l'entrée et le séjour des étrangers en Belgique se fassent dans de bonnes conditions. L'accès et le séjour sur le territoire sont réglés, d'une part, par la législation nationale et, d'autre part, par un large éventail de réglementations internationales telles que la Convention de Genève, la Convention de Schengen et les règlements de l'Union européenne.

Un étranger qui souhaite venir en Belgique pour y séjourner ou s'y établir (que ce soit en tant que touriste, étudiant, travailleur ou dans le cadre d'un regroupement familial), doit obtenir l'autorisation de l'Office des Etrangers. Une fois cette autorisation délivrée, l'Office donnera des instructions pour qu'un visa ou une autorisation de séjour soit accordé à l'étranger concerné.

Pour détecter l'immigration illégale, l'Office des Etrangers soutient la Police fédérale dans le contrôle des et aux frontières Schengen. En outre, l'Office des Etrangers collecte et analyse toutes les informations concernant des problèmes tels que l'immigration illégale, la traite et le trafic des êtres humains ou les mariages blancs et ce, afin de trouver les mesures



administratives adéquates pour combattre ces phénomènes en profondeur. L'Office des Etrangers participe également à des opérations (tant judiciaires qu'administratives) pour détecter les délits en matière de séjour.

Si les étrangers ne disposent plus d'un droit de séjour, des mesures d'éloignement sont prises. Elles peuvent parfois être exécutées sous la contrainte. Les personnes en situation illégale risquent d'être placées dans un centre fermé en vue de leur éventuel éloignement du territoire. L'Office des Etrangers gère pour le moment cinq centres fermés : les centres pour illégaux de Merksplas, Bruges et Vottem, le centre de rapatriement 127 bis de Steenokkerzeel et le centre de transit 127 de Melsbroek.

Enfin, l'Office des Etrangers est responsable des aspects pratiques de la procédure d'asile tels que le traitement administratif des demandes des candidats réfugiés (prise des empreintes digitales, choix du rôle linguistique...). Il appartient également à l'Office des Etrangers de décider si la Belgique est responsable du traitement d'un examen d'asile dans le cadre de l'Accord de Dublin.

3.6 Les missions fédérales des Gouverneurs de Province

En tant que représentants du gouvernement fédéral dans leur province, les Gouverneurs se sont vu confier, par différentes lois et règlements, une série de compétences très diversifiées. Des agents de l'Intérieur les assistent dans l'exécution de cet ensemble varié de tâches fédérales.

Ces missions concernent principalement la sécurité policière et civile. Le Gouverneur coordonne ainsi les secours en cas de catastrophes de grande ampleur. La planification d'urgence est préparée, contrôlée et coordonnée par son service fédéral. Les Gouverneurs assurent également le traitement des dossiers de sinistre en cas de calamités naturelles.



Les Gouverneurs accomplissent une mission importante dans le domaine du maintien de l'ordre. Ils ne disposent pas seulement du pouvoir d'imposer des règlements de police, mais sont également chargés de maintenir l'ordre et la tranquillité dans leur province et de garantir la sécurité des citoyens et de leurs biens. Les Gouverneurs exercent la tutelle sur les zones de police et les services d'incendie. Ils contribuent à établir une bonne collaboration entre ces services et coordonnent les actions en vue de prévenir les accidents de roulage et les délits.

Les Gouverneurs jouent également un rôle important dans l'application de la législation sur les armes. Ce sont en effet eux qui délivrent les permis de détention d'arme. Ils exercent en outre certaines compétences en ce qui concerne la fourniture de titres de voyage et la traduction d'un certain nombre d'actes administratifs. Les Gouverneurs assument également un nombre important de missions protocolaires.

Mentionnons enfin deux services spécifiques chargés d'exercer la tutelle sur l'application de la législation linguistique. Dans la province du Brabant flamand, cette tutelle est exercée par le Gouverneur adjoint et dans l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale, par le vice-Gouverneur.

4 Gestion des moyens

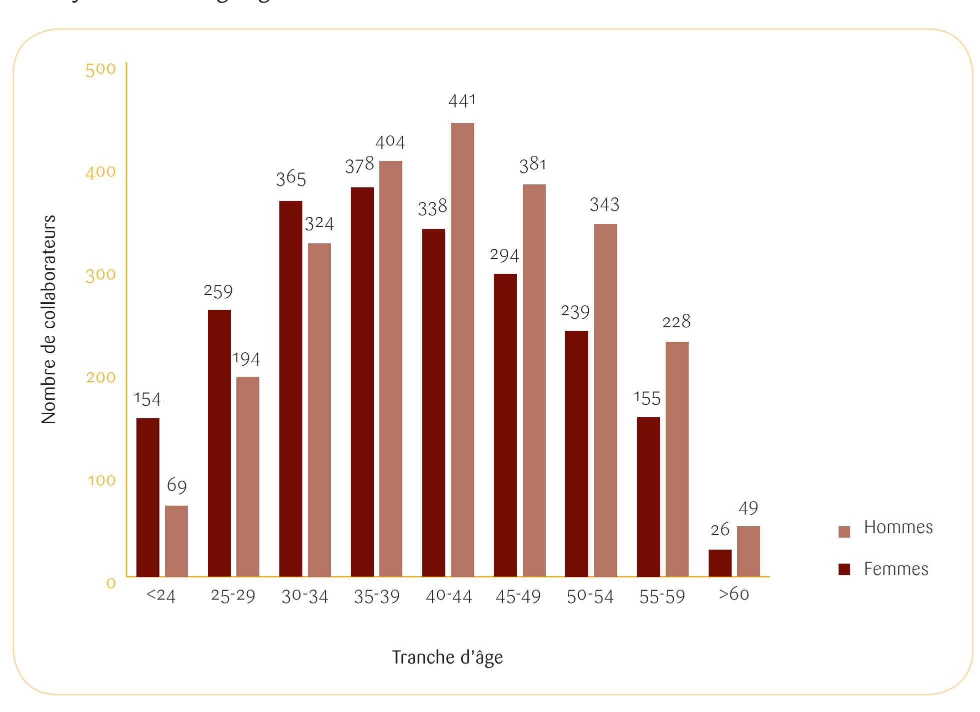
4.1 Personnel

En 2006, le SPF comptait environ 4.780 agents répartis sur près de 50 lieux de travail à travers l'ensemble du pays, d'Ostende à Arlon.

278 personnes ont quitté le département et 498 nouveaux agents sont entrés en service, soit 121 statutaires et 377 contractuels. Ou encore 121 agents de niveau A, 43 de niveau B, 249 de niveau C et 85 de niveau D.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la répartition homme/femme des agents du SPF Intérieur par classe d'âge (données disponibles en date du 30 septembre 2006).

Pyramide des âges globale du SPF



L'enveloppe du personnel pour l'année 2006 s'élève à € 142.352.000. Cette augmentation du budget est due, entre autres, à l'indexation des traitements mais aussi à la réalisation de projets spécifiques (pour le personnel des centres fermés de l'Office des Etrangers, de la Sécurité civile et de la Commission permanente de Recours des Réfugiés, par exemple) et la continuation de la réforme des carrières (primes de compétences et carrière des niveaux A).

4.2 Budget

4.2.1 Budget par division et par programme

Le tableau indique la distribution du budget du SPF Intérieur en millier d'euros (k€) par division et par programme.

La différence entre le montant du budget ajusté et du budget réalisé s'explique en partie par l'application de la discipline budgétaire qui impose un report des dépenses.

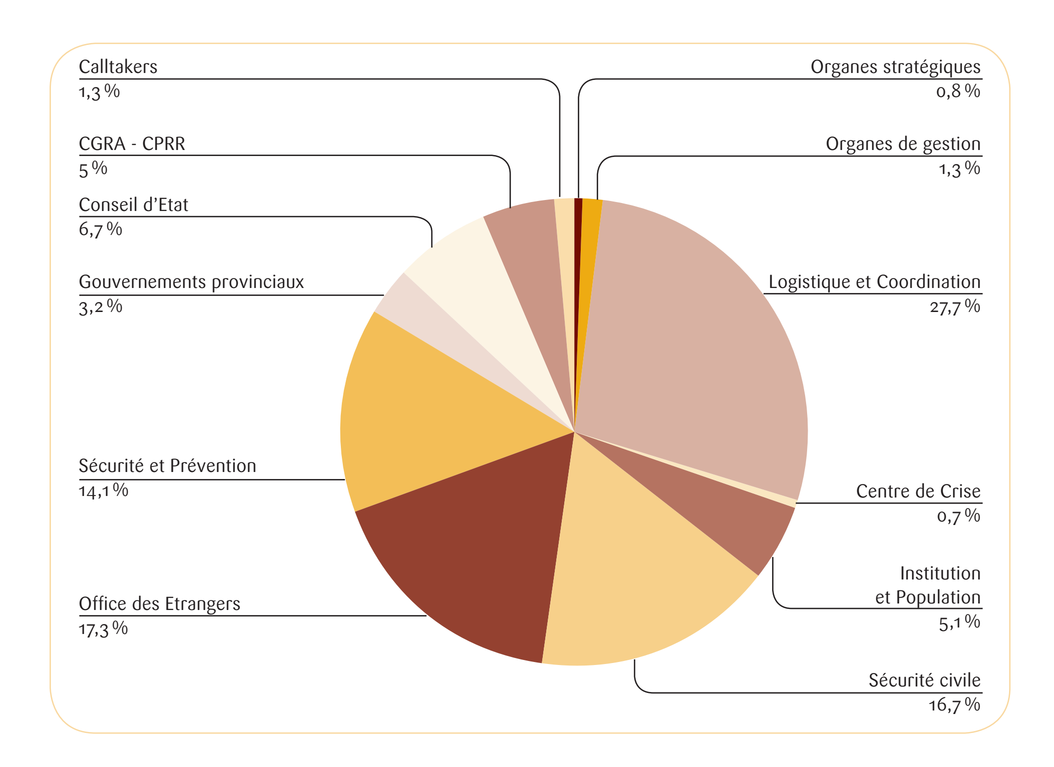
Division	Programme	2006 ajusté C.O	2006 réalisé C.O	2006 réalisé / Total C.O
Organes stratégiques (01)	Politique et stratégie	3.674	3.823	1,01 %
	Total	**3.674**	**3.823**	**1,01 %**
Organes de gestion (21)	Subsistance	4.660	5.288	1,40 %
	Provision	1.900	0	0,00 %
	Total	**6.560**	**5.288**	**1,40 %**
Logistique et Coordination (40)	Programme de subsistance	7.553	6.966	1,85 %
	Financement des provinces et des communes	126.920	63.745	16,89 %
	Appui juridique	799	181	0,05 %
	Total	**135.272**	**70.893**	**18,78 %**
Centre de Crise (50)	Programme de subsistance	2.294	2.406	0,64 %
	Commission pour les problèmes nationaux de défense	41	19	0,00 %
	Planification d'urgence	661	576	0,15 %
	Commission à la sécurité pour les épreuves de rallyes et initiatives spécifiques	232	93	0,02 %
	Total	**3.228**	**3.094**	**0,82 %**

Institutions et Population (51)	Programme de subsistance	10.401	9.698	2,57 %
	Protocole	79	75	0,02 %
	Commission permanente de contrôle linguistique	107	46	0,01 %
	Population et élections	14.217	9.840	2,61 %
	Total	**24.804**	**19.659**	**5,21 %**
Sécurité civile (54)	Programme de subsistance	31.915	29.694	7,87 %
	Opérations de la Sécurité civile ; équipements et formation pour la Protection civile ; les Services d'Incendie et les Centres 100	26.188	16.736	4,43 %
	Fonds d'acquisition de matériel et d'équipement propres aux missions des Services d'Incendie, pour compte des communes, des intercommunales et du Service d'Incendie et d'Aide médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale	1.385	612	0,16 %
	Fonds pour les risques d'accidents majeurs	6.265	4.573	1,21 %
	Fonds pour les risques d'accidents nucléaires	3.956	3.529	0,93 %
	Direction des interventions financières au profit de tiers	11.303	9.746	2,58 %
	Calamités	0	0	0,00 %
	Dommages de guerre	606	240	0,06 %
	Garde côte	33	15	0,00 %
	Total	**81.651**	**65.144**	**17,26 %**
Office des Etrangers (55)	Programme de subsistance	72.047	67.273	17,82 %
	Centres spécifiques pour illégaux - Contrat avec le citoyen	12.636	8.616	2,28 %
	Visa Information System	0	0	0,00 %
	Total	**84.683**	**75.889**	**20,11 %**

Sécurité et Prévention (56)	Programme de subsistance	7.663	7.426	1,97 %
	Police administrative générale - Formation, prévention et équipement	27.524	25.825	6,84 %
	Sécurité routière	300	18	0,00 %
	Conseil de discipline	45	10	0,00 %
	Commission permanente de la police communale	670	180	0,05 %
	Cellule Football	138	38	0,01 %
	Contentieux Police fédérale	1.402	1.094	0,29 %
	Sécurité sommets européens à Bruxelles et Observatoire de la sécurité urbaine	25.000	19.359	5,13 %
	Secrétariat permanent de la politique de prévention	31	11	0,00 %
	Bâtiments de police	6.059	0	0,00 %
	Total	**68.832**	**53.963**	**14,30 %**
Gouvernements provinciaux (58)	Programme de subsistance	15.849	15.624	4,14 %
	Total	**15.849**	**15.624**	**4,14 %**
Conseil d'Etat (59)	Programme de subsistance	32.718	33.049	8,76 %
	Total	**32.718**	**33.049**	**8,76 %**
Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides - Commission permanente de Recours des Réfugiés (60)	Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides	20.425	19.136	5,07 %
	Commission permanente de Recours des Réfugiés	4.209	4.317	1,14 %
	Total	**24.634**	**23.453**	**6,21 %**
Calltakers (63)	Centres intégrés d'appel d'urgence	6.431	7.585	2,01 %
	Total	**6.431**	**7.585**	**2,01 %**
TOTAL		488.336	377.463	100 %

4.2.2 Répartition du budget par division

Le schéma ci-dessous reprend la répartition des crédits ordonnancés (CO) du budget ajusté des dépenses 2006. Quatre des douze divisions concentrent 76 % des ressources.



4.2.3 Budget par type de dépenses

Le SPF Intérieur doit faire face à un pourcentage particulièrement élevé de dépenses incompressibles (76%). Il s'agit principalement de dépenses de personnel, de dotations et de subsides. Cette situation rend particulièrement difficile l'application d'une discipline budgétaire sur ces dépenses.

Dépenses par catégories (en k€)	Budget 2006 ajusté		Budget 2006 réalisé		Pondé-ration
	crédits engagements	crédits ordonnancements	crédits engagements	crédits ordonnancements	sur C.O. ajustés
Personnel	184.901	184.901	184.450	183.799	37,86 %
Dotations et gros postes					
Main morte (communes)	35.126	35.126	35.126	13.794	7,19 %
Dotation Bruxelles	91.794	91.794	91.794	49.952	18,80 %
Dotation ASTRID	22.662	22.662	22.662	22.662	4,64 %
Dotation SGS	12.991	12.991	12.991	9.818	2,66 %
Fonds sommets européens	25.000	25.000	24.839	19.359	5,12 %
Total dotations et gros postes	187.573	187.573	187.412	115.585	38,41 %
Total personnel et gros postes	**372.474**	**372.474**	**371.862**	**299.384**	**76,27 %**
Frais de fonctionnement (12)	**60.589**	**59.924**	**56.735**	**42.181**	**12,27 %**
Divers	**71.031**	**55.938**	**60.683**	**35.899**	**11,45 %**
TOTAL	**504.094**	**488.336**	**489.280**	**377.464**	**100 %**

4.2.4 Evolution des crédits reportés

La comptabilité de l'Etat respecte le principe d'une comptabilité de caisse. Par conséquent, seules les dépenses réellement payées apparaissent au budget sans tenir compte des engagements.

L'analyse des engagements et des ordonnancements réalisés au cours d'une année met en exergue l'impact de la discipline budgétaire. Un report systématique des dépenses d'une année à l'autre est visible (de l'ordre de 22% pour 2006).

Evolution des crédits reportés (crédits non dissociés en k€)	2004	2005	2006
Engagements de l'année courante	395.056	403.080	414.491
Engagements reportés	122.757	102.513	91.485
Rapport reports/crédits année courante	31,07 %	25,43 %	22,07 %

Projets de modernisation (MPM)

5

L'objectif des MPM était de répertorier les points forts et les points faibles des méthodes de travail existantes en vue de les améliorer. Le personnel de l'Intérieur joue un rôle important dans la réalisation de ces projets.

Le SPF Intérieur n'est pas le seul département où des projets de modernisation ont été développés. L'Intérieur se démarque toutefois par la dénomination de ses projets. En effet, dans les autres départements et les entreprises, on parle généralement de BPR (Business Process Reengineering). A l'Intérieur, il est question de MPM (Moderniseringsprojecten – Projets de Modernisation). Ce choix délibéré traduit une volonté de communication claire et ciblée d'où les abréviations étrangères étaient remplacées autant que possible par des notions plus accessibles. A ce propos, remarquons également qu'un logo facilement identifiable a été créé et estampillait toutes les actions de communication MPM.



En 2004, le SPF Intérieur entamait les projets de modernisation. En 2006, la réalisation de la première vague de 21 projets de grande ampleur a été poursuivie, l'objectif étant de finaliser le tout en 2008.

La deuxième vague MPM a été lancée en 2005 et concerne les centres fermés de l'Office des Etrangers. Afin d'identifier un certain nombre d'opportunités d'amélioration, tant les processus clés (intake et outtake, séjour et transport), que les processus d'appui (P&O, B&C, ICT…) et la direction des centres (management, communication…) ont été repris dans l'analyse. Entre le 1er décembre 2005 et le 1er décembre 2006, les groupes de travail se sont réunis une fois par semaine. L'implémentation des projets débutera en 2007. Le dernier projet doit être achevé en 2009.

La troisième vague des MPM a été lancée en 2006. Il s'agit de 7 nouveaux projets qui concernent les services suivants :

- Direction Sécurité privée (DG Sécurité et Prévention) ;
- Direction Gestion policière (DG Sécurité et Prévention) ;
- Cellule Football (DG Sécurité et Prévention) ;
- Services centraux (DG Sécurité civile) ;
- Direction des Opérations (DG Sécurité civile) ;
- Service Population (DG Institutions et Population) ;
- processus juridiques (projet horizontal qui s'étend à toutes les Directions).

Pour ces 7 projets, 32 quick wins ont jusqu'à présent été élaborés. Les quick wins sont des opportunités d'amélioration qui concernent un aspect du projet global et qui peuvent être réalisés dans un délai maximum de trois mois. La troisième vague des MPM doit être finalisée en 2008.

6 Balanced scorecards (BSC)

Les balanced scorecards constituent un outil de gestion : ils s'assurent que les objectifs du plan opérationnel soient atteints. Pour ce faire, ils traduisent les objectifs en éléments concrets et mesurables (indicateurs critiques de prestations ou ICP), ce qui en facilite le suivi.

En 2004, les BSC ont été étendus à l'ensemble du département et sont devenus pleinement opérationnels dès janvier 2005. En 2006, des rapports ont été établis sur base des BSC. De plus, les collaborateurs qui ont introduits des données dans ce système, ont suivi des formations adaptées.

7 Inspection interne

Le SPF Intérieur disposait par le passé d'un système d'Audit interne. Cet outil de gestion a été évalué en 2006. Au terme de cette évaluation, il est apparu que l'Audit interne tel qu'il existait jusqu'alors, ne correspondait pas suffisamment aux attentes du management. La Présidente du Comité de Direction a donc développé une nouvelle formule alliant l'inspection et le contrôle interne. Le Service Inspection interne était né.

Le Service Inspection interne sera opérationnel en 2007. Il aura pour mission principale de contribuer activement à une maîtrise optimale des risques en vue d'atteindre les objectifs du SPF. Les activités du Service Inspection interne peuvent être scindées en deux volets : d'une part, effectuer des inspections et des audits, d'autre part fournir un appui dans le cadre du contrôle interne. Ce service relèvera directement de la Présidente du Comité de Direction.

Les activités du Service Inspection interne couvriront tous les domaines dont le SPF Intérieur est directement responsable. Sont donc concernés :

- les Directions générales et Services installés à Bruxelles ;
- les Services extérieurs (comme les Centres fermés de l'Office des Etrangers et les Unités permanentes de la Sécurité civile) ;
- les services des Gouverneurs qui effectuent des missions pour le compte de l'Intérieur.

7.1 Bonne administration

Le SPF Intérieur est une organisation publique qui travaille avec des moyens mis à disposition par le citoyen. Il est donc important de veiller à l'application correcte des principes de bonne administration : fiabilité et prévisibilité, ouverture et transparence, efficience et effectivité, intégrité.

Voici une liste non exhaustive de questions susceptibles d'être adressées à notre SPF en matière de bonne administration :

- Les processus financiers se déroulent-ils correctement ? Les paiements des factures aux citoyens et aux fournisseurs sont-ils effectués sans délai ?
- L'achat et la gestion du matériel se déroulent-ils de manière correcte et justifiée sur le plan économique ?
- L'organisation des processus de travail permet-elle de constater les fraudes ?
- Comment les Centres fermés gèrent-ils les cas de comportement déviant ?
- Les décisions individuelles à l'égard des citoyens sont-elles prises de manière correcte et cohérente ?
- Les procédures sont-elles consignées sur papier ?

Le contrôle interne joue un rôle important en matière de bonne administration. Chaque service veille à utiliser les systèmes appropriés, à appliquer les procédures adéquates et à disposer des informations financières correctes afin d'atteindre ses objectifs en temps utiles, dans le respect des impératifs de qualité et, en règle générale, selon les principes de bonne administration.

Voici quelques exemples de contrôle interne :

- utiliser des check-lists lors du traitement d'une procédure ;
- appliquer des critères – écrits ou non – lors de la formulation d'avis ou de la prise de décisions ;
- utiliser des manuels administratifs ;
- vérifier – de manière systématique ou non – si les procédures sont respectées ;
- permettre au management d'accéder à des informations financières précises.

Ces systèmes de contrôle interne peuvent être implicites ou très formels. Il importe en tout cas que les services évaluent et adaptent leur contrôle interne. Le Service Inspection interne pourra apporter une contribution importante dans cette matière.

7.2 Inspections et audits

Effectuer des inspections et des audits permet de fournir au management (les responsables directs des services, les membres du Comité de Direction et la Présidente) de nombreuses informations utiles pour améliorer la situation existante.

Les inspections et les audits se font en collaboration avec les services concernés. Une inspection peut avoir lieu sans avoir été annoncée préalablement.

Les inspections constituent des contrôles ponctuels qui vérifient si les procédures et les processus mis en oeuvre sont correctement appliqués. Si ce n'est pas le cas, on tente de définir la cause du problème. Sur la base de ces informations, le management peut prendre des mesures correctives qui vont de l'adaptation de la procédure à des mesures individuelles si des manquements personnels sont constatés.

Les audits prennent la forme d'enquêtes plus générales concernant le mode d'organisation et d'exécution d'une mission, d'une activité ou d'un service déterminé. On vérifie également si les objectifs sont atteints.

Suite aux constatations faites sur la base d'inspections ou d'audits, le Service Inspection interne formulera des recommandations au management. Celles-ci pourront concerner :
- le fonctionnement efficace et pratique d'une partie de l'organisation et du système de contrôle interne ;
- une connaissance et une maîtrise adéquates des risques ;
- la fiabilité des informations dont dispose le management ;
- la conformité des activités avec la législation et la réglementation en vigueur.

Avant d'établir un rapport définitif, le Service Inspection interne examinera ses constatations et ses recommandations avec le service concerné.

7.3 Fournir un appui dans le cadre du contrôle interne

Le Service Inspection interne exercera un rôle d'appui en matière de contrôle interne, tel qu'il existe déjà actuellement dans tous les services de notre SPF.

L'appui aux divers responsables pourra être spécifique ou de nature plus générale. Il pourra être basé sur l'expertise propre ou sur des expériences et des développements connus via la littérature ou dans d'autres organisations publiques ou privées.

Le service pourra formuler des propositions concrètes ou générales, proposer des bonnes pratiques, etc.

Activités

II

Personnel et Organisation (P&O)

Le Service d'Encadrement P&O et les correspondants P&O ont l'ambition de jouer un rôle stratégique dans la poursuite du développement du SPF. Afin de réaliser leurs aspirations, ils ont formulé un plan d'appui détaillé de leurs objectifs pour les 2 à 3 années à venir. Voici les principaux :

- Procéder à la révision annuelle du plan du personnel et évaluer en permanence la marge de recrutement par rapport à l'enveloppe budgétaire ;
- Optimaliser et développer la procédure de sélection via e-recruiting, en collaboration avec Selor ;
- Poursuivre le développement du réseau disciplinaire et l'optimalisation de l'appui juridique ;
- Développer et responsabiliser un réseau de correspondants P&O ;
- Poursuivre l'optimalisation de la procédure d'accueil des nouveaux membres du personnel et organiser l'accueil à des moments fixes et récurrents ;
- Organiser la politique de formation permanente de manière à répondre aux besoins présents et futurs de l'organisation ;
- Poursuivre le développement des cercles de développement pour déboucher sur un système de prestation efficace, notamment sur la base des enseignements tirés du premier cercle pratiquement achevé ;
- Gérer l'évolution de la carrière des agents du SPF Intérieur (depuis leur sélection jusqu'à leur départ) ;
- Assurer le suivi spécifique des carrières du personnel des services extérieurs et continus ;
- Assurer le suivi et diriger les projets de modernisation ;
- Implémenter l'utilisation des balanced scorecards avec des indicateurs critiques de prestations, en assurer le suivi, les évaluer et les lier à une mise à jour des plans opérationnels ;
- Renforcer la collaboration avec les autres services horizontaux (B&C, ICT, Service social, Service juridique, CCIC, Service logistique…) ;
- Poursuivre le développement des projets « gestion des connaissances » et « simplification administrative » ;
- Développer le projet Télétravail (notamment sur la base d'un projet pilote) ;
- Informer le personnel notamment via ePO, le bulletin d'information mensuel qui traite des matières propres au personnel ;
- Développer une politique de lutte contre l'absentéisme.



1.1 Formations certifiées et mesures de compétences

• Niveau A

Au début de l'année 2006, les agents de niveau A ont pu choisir parmi l'offre de formations certifiées prévue pour la filière de métiers à laquelle ils avaient été rattachés. A partir de septembre 2006, l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) a organisé les formations certifiées pour certaines filières de métiers. En septembre, l'allocation de compétence a été versée à 14 agents de niveau A, sur la base de la reconnaissance de leur diplôme spécifique ou de la reconnaissance de la formation PuMP (Public Management Prorgramme) suivie comme formation certifiée.

• Niveaux B et C

Les mesures de compétences ont commencé en 2003 dans le cadre des nouvelles carrières des niveaux B et C. Elles visaient à développer les compétences au sein de l'administration fédérale et à récompenser financièrement le personnel qui investit dans ses propres compétences.

En 2006, une allocation de compétence a été versée à 710 agents des niveaux B et C, suite à leur réussite à une mesure de compétence ou à une formation certifiée au cours de cette année ou au cours des années précédentes. A partir de 2004, les mesures de compétence ont été progressivement remplacées par une formation certifiée à l'IFA. Ce processus s'est prolongé en 2006 et concernait la majeure partie des familles de fonctions.

• Niveau D

En 2006, les agents de niveau D ont été repris dans une famille de fonctions. Cela leur permettra de suivre en 2007 une formation certifiée élaborée pour eux par l'IFA.

1.2 Carte d'identité électronique et calltaking

En 2006, le projet de la carte d'identité électronique s'est poursuivi. En décembre 2006, plus de 600 guichetiers assuraient la délivrance des cartes d'identité électroniques pour toute la Belgique.

Le projet des « calltakers neutres » a pour but de standardiser au niveau national la gestion des appels destinés aux services d'urgence. Au terme d'une solide formation théorique et pratique basée sur trois disciplines (service d'incendie, aide médicale urgente et police), les opérateurs ont été rattachés aux Centres d'Information et de Communication qui reçoivent les appels 101. A terme, la fusion des numéros 100 et 101 en un numéro commun, le 112, signifiera que les calltakers neutres traiteront également les appels qui arriveront aux services d'urgence. Afin de mener cette opération à bien, un cadre de 131 personnes a été prévu pour toute la Belgique. Le SPF engage des calltakers neutres depuis 2004. Remarquons que 55 membres du personnel issus de l'entreprise publique autonome Belgacom ont déjà été recrutés en deux phases successives.

1.3 Gestion des connaissances

En 2006, une formation de deux jours en gestion des connaissances a eu lieu dans chaque Direction générale. Cette formation, donnée par l'Institut de Formation de l'Administration, a été élaborée de manière à répondre aux différents besoins des Directions. Suite à cette formation, des projets concrets ont vu le jour. Ces projets concernent l'accueil des nouveaux agents, le stockage de documents et le transfert de connaissances des anciens vers les jeunes agents. La Direction générale Office des Etrangers a même créé un service de gestion des connaissances.

1.4 Développement de la carrière

Il est évident que l'accueil de nouveaux collaborateurs se déroule principalement au sein d'un service. P&O a toutefois tenté en 2006 de répondre le plus possible aux besoins communs des nouveaux collaborateurs, indépendamment du service où ils sont affectés. Chaque mois, une séance d'accueil a été organisée. Durant celle-ci, les activités du SPF, sa structure, le système d'évaluation et les différentes carrières étaient expliqués aux nouveaux. Les agents avaient également la possibilité de poser des questions personnelles. Six mois après leur entrée en service, les nouveaux agents ont eu la possibilité de discuter du contenu des valeurs avec la Présidente.

P&O n'a pas non plus oublié les formations. Un plan de formation a donc été élaboré pour 2005-2006. Il constitue une première étape vers une politique de formation proactive et transparente. La mise en œuvre de ce plan de formation a été poursuivie en 2006. Apprendre au cadre moyen (environ 250 fonctionnaires dirigeants) à utiliser de nouvelles méthodes de management constitue l'un des thèmes principaux de ce plan. C'est pourquoi des cours de formation destinés au cadre moyen ont démarré en 2006.

1.5 Plan du personnel

P&O rédigera un plan du personnel cohérent et intégré qui tient compte des restrictions budgétaires. Ce plan sera directement lié aux objectifs du SPF et à la mise en oeuvre des MPM. Il permettra ainsi une gestion proactive du personnel. Le Service d'Encadrement tentera également d'augmenter le nombre d'agents statutaires dans les années à venir.

1.6 Nouvelle base de données informatisée du personnel

La nouvelle base de données peut, d'une part, améliorer la situation existante dans les domaines suivants :

- l'intégration des fonctionnalités actuellement éparpillées ;
- la proposition d'un système plus complet d'informations utiles à la gestion du personnel ;
- l'automatisation du contrôle de l'application des statuts ;
- l'affinement du calcul des enveloppes budgétaires et l'évaluation du plan du personnel.

D'autre part, le système peut offrir de nouveaux services par la décentralisation de l'accès aux informations. Le « Employee Self Service » permet aux agents d'accéder à leurs propres données. Le « Manager Self Service » permet quant à lui aux chefs de service d'accéder aux données et aux statistiques qui concernent leur Direction.

En 2006, la programmation et le transfert de données ont été préparés. Ces activités ont été entamées en septembre. Les utilisateurs ont ensuite disposé de 3 mois pour se familiariser avec le nouvel environnement. A la fin du mois de décembre, l'ancienne base de données n'était plus en service.

1.7 Absentéisme

Au début de l'année 2006, le SPF P&O et le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement ont lancé un projet de modernisation relatif à l'absentéisme. Le SPF Intérieur étant une des quatre administrations pilotes, son implication dans ce projet était donc très importante.

Depuis le 1er octobre 2006, toutes les absences pour cause de maladie des agents fédéraux sont centralisées dans un nouveau système informatique de Medex, ce qui permet d'établir des statistiques correctes et comparables. Après analyse des chiffres, des mesures spécifiques

seront élaborées. En même temps, les contrôles médicaux ont été renforcés pour éviter et combattre l'usage abusif des congés de maladie.

1.8 Télétravail

En avril 2006, le SPF Intérieur a lancé un projet pilote de télétravail au sein du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, ainsi qu'auprès du Service central de Traduction. Ce projet a été finalisé et la plupart de ses points ont fait l'objet d'une évaluation positive. Sur la base des constatations faites dans le cadre du projet pilote, le télétravail sera introduit à une plus grande échelle comme forme de travail particulière par le SPF Intérieur.

1.9 Communication interne

En 2006, le Service d'Encadrement P&O a accordé plus d'attention à la communication avec le personnel du SPF. Des sessions d'information ont été organisées pour le cadre moyen. Elles concernaient le statut, la carrière et la position du cadre moyen au sein du SPF. Le personnel a pu également participer à des sessions d'information relatives aux cercles de développement et au code de déontologie. Par ailleurs, le personnel a été informé mensuellement de tous les développements en matière de ressources humaines via ePO, le journal d'information électronique du Service d'Encadrement P&O. Les services extérieurs en reçoivent une version papier. Les messages urgents comme les informations sur l'assurance hospitalisation sont, quant à eux, transmis via ePO Flash.

Des réseaux associant notamment le Service social et les représentations provinciales ont été mis en place.

Budget et Contrôle de la Gestion (B&C)



Le Service d'Encadrement Budget et Contrôle de la Gestion apporte un soutien au SPF dans les domaines du budget, du contrôle de gestion et du contrôle interne. Il soutient également les différentes Directions générales et Services d'Encadrement en fournissant des conseils financiers, une expertise budgétaire, des directives, des supports administratifs, etc.

En outre, le service consolide toutes les données financières de l'ensemble du département et contrôle la réglementation en la matière. Il est responsable de la communication avec tous les services financiers (tant internes qu'externes), la Trésorerie, la Cour des Comptes et le SPF Budget et Contrôle de la Gestion.

2.1 Elaboration du budget

Ce processus couvre l'ensemble du cycle budgétaire, de la confection du budget jusqu'à son approbation par le Parlement. Les informations et les rapports budgétaires ont été rendus plus transparents et les données budgétaires ont été complètement intégrées et standardisées sur de mêmes bases (nouvelle application budget). En effet , depuis 2004 un processus d'automatisation des données est en cours ; dans un premier temps seul le traitement des données strictement chiffrées était possible, la même application permet également depuis 2006 le traitement intégré du texte (justification budgétaire).

Au niveau des justifications budgétaires proprement dites, une attention particulière a été de s'assurer du lien entre les plans de management et opérationnels et le budget. Des efforts ont également été fournis au niveau de la forme afin de rendre le budget plus factuel et clair au niveau de sa présentation.

Le manque de moyens ne nous a pas encore permis d'ajouter une véritable dimension analytique à ce processus.

A terme, les objectifs suivants seront poursuivis (processus continu) :

- amélioration des justifications budgétaires : nouvelle planification des réunions préparatoires ;
- pré-analyse des propositions budgétaires (dimension analytique) ;
- rapportage systématique et contrôle des données ;
- automatisation du basculement des données budget de l'application « budget » dans l'application « comptabilité » ;
- optimalisation de l'application budgétaire.

2.2 Exécution du budget

Actuellement, des systèmes administratifs et comptables différents coexistent au sein du SPF. A terme, le Service d'Encadrement Budget et Contrôle de la Gestion poursuit le but d'harmoniser et de standardiser l'ensemble des systèmes.

Le projet Fedcom (projet fédéral) répond à ces objectifs, le but étant de gérer les processus financiers relatifs au cycle des achats/ dépenses / recettes sur un système ERP (application ICT) et ce pour l'ensemble de l'administration du SPF. Ce projet est systématiquement reporté depuis 2002, mais devrait finalement être mis en place au niveau fédéral en 2008.

En attendant, le Service d'Encadrement B&C, en collaboration avec le Service d'Encadrement ICT, a développé sa propre application comptable (application web client-serveur).

Le basculement de l'ancienne application vers la nouvelle a pris plus de temps que prévu.

L'opération a toutefois pu être réalisée avec succès en décembre 2006. Les conséquences à terme seront les suivantes :

- une meilleure convivialité de l'information comptable et budgétaire ;
- la possibilité de trouver des informations dans la base de données au moyen de sélections ;
- le transfert d'informations vers des applications plus conviviales comme Excel et PDF ;
- la mise à disposition de données comptables et budgétaires à des utilisateurs externes ;
- l'encodage direct de certaines données par les services opérationnels.

2.3 Contrôle de la gestion et monitoring des dépenses

Ce processus cherche à soutenir le management par le suivi de la performance financière de l'ensemble du SPF.

L'objectif à court terme se concentre sur l'optimalisation du suivi des recettes et des dépenses et la mise à disposition d'instruments de suivi (monitoring) et de tableaux de bord. Ceux-ci étaient déjà disponibles en 2004 et leur mise au point s'est poursuivie en 2005 et 2006. Le monitoring des disciplines budgétaires imposées au département a également été étendu, ce qui a eu pour résultat que les restrictions budgétaires ont pu être réalisées.

Les projets suivants ont été identifiés et sont en cours de développement :

- automatisation du suivi et de la mise à disposition en ligne des monitorings existants, ainsi que de la gestion systématique des mises à jour (dépenses, recettes, récapitulatifs budget, avances de fonds, augmentation de plafond, enveloppes de personnel, disciplines budgétaires, monitoring de suivi des comptes du département) ;
- identification des centres de coûts « à risque », développement d'indicateurs financiers pour ceux-ci et rapportage. Par exemple : frais de fonctionnement par équivalent temps plein pour le département, par Direction générale ou par Service (Centres fermés, Unités opérationnelles, Gouverneurs, etc.), frais d' investissements, etc. ;
- monitoring à la carte (définir avec les autres Directions opérationnelles leurs besoins spécifiques en monitoring mensuel et trimestriel).
- développement d'une structure analytique permettant le monitoring des centres de coûts.

2.4 Contrôle interne

La Cellule Contrôle interne réalise le contrôle financier des comptes du SPF Intérieur. Elle gère également la Cellule d'Expertise Marchés publics au sein du département.

En ce qui concerne le contrôle des comptes, elle s'assure que le rapportage (reporting) à la Cour des Comptes et à la Trésorerie s'effectue correctement et ce, pour les comptes de dépenses et recettes. A terme, et des moyens seront prévus pour cela, elle aura également pour mission de contrôler ces comptes de manière approfondie afin que l'ensemble des règles comptables et financières soient strictement respectées, mais aussi afin de prévenir tous les risques liés à la tenue de ces comptes.

La Cellule d'Expertise Marchés publics est opérationnelle depuis fin 2005. Elle vise à coordonner au niveau du département l'expertise en matière de marchés publics. Le but est double et consiste en :

- la mise à disposition d'un réseau d'experts offrant un soutien et formulant des avis lors de la rédaction de cahiers des charges ou de contrats ;
- l'élargissement du contrôle interne (gestion des risques) via un contrôle administratif et financier.

Au niveau fédéral, dans le cadre du contrôle interne, il était prévu d'évoluer d'un contrôle préalable exercé par l'Inspection des Finances et le Contrôleur des Engagements vers un contrôle a posteriori. Ce projet est postposé sans toutefois remettre en cause le contrôle externe existant.

Les moyens qui seront mis en place fin 2006 et en 2007 devraient permettre, à terme, de poursuivre les objectifs (projets) suivants :

- description, mise à jour, communication et mise à disposition sur intranet des processus comptables et budgétaires en y intégrant l'ensemble des contrôles financiers prévus ;
- codification du système d'octroi des autorisations et des responsabilités dans le système de comptabilité (application comptable) ;
- mise à jour, confirmation et communication des règles de délégation de pouvoirs sur l'ensemble des processus de dépenses (identification des ordonnateurs) ;
- développement de procédures claires et communes en terme de tenue des comptes du département et création d'outils permettant le suivi en ligne de ces comptes (mises à jour des réglementations pour les comptables ordinaires et extraordinaires) ;
- mise en place de contrôles ex-post pour la détection d'erreurs, fraudes ou malversations sur les comptes de dépenses et leur justification, dans un premier temps (comptes des comptables extraordinaires),
- gestion active des actifs en assurant un suivi plus élaboré des actifs, des immobilisés et des investissements, afin de permettre un contrôle ainsi qu'une évaluation de ceux-ci (suivi, utilisation, remplacement...).

Un Service d'Inspection interne dépendant directement de la Présidente du Comité de Direction, sera également mis en place dès 2007. Ce service accomplira également des missions d'inspection sur les processus financiers qui auront été identifiés comme étant potentiellement risqués (voir point 1.7).

3 Technologie de l'Information et de la Communication (ICT)

Le Service d'encadrement ICT assure le développement et l'exécution d'une politique globale en matière d'informatisation pour l'ensemble du SPF. Il gère et appuie l'infrastructure générale développée pour tout le département et fournit une assistance technique, ainsi qu'une expertise.

3.1 Cadre général

3.1.1 Abandon du mainframe

Fin 2006, il a été décidé de ne plus utiliser le mainframe de la rue de Louvain, hébergeant les applications Budget et Gestion du personnel. Le Direction ICT a réécrit ces applications dans un langage évolutif et moderne orienté vers les technologies Internet, nous assurant ainsi une compatibilité quasi universelle pour bon nombre d'années. La technologie DotNet sera progressivement généralisée.

L'application Budget, développée en DotNet, généra un travail long et difficile. Toutefois, l'équipe de développement a toujours pris soin de respecter les délais impartis et le passage s'est fait de manière naturelle.

L'application Gestion du personnel, développée par un partenaire privé et adaptée en collaboration avec les agents des Services P&O et ICT, fut menée à bien avec le même esprit de respect des standards et des délais.

3.1.2 Suivi et développement des apllications à usage collectif

En collaboration avec la Cellule centrale d'Information et de Communication, le Service ICT a amélioré pour les utilisateurs les fonctionnalités et la rapidité des applications Intranet comme la liste téléphonique, la revue de presse, etc.

3.1.3 Uniformisation du helpdesk

L'année 2006 a marqué le début d'une nouvelle ère pour le helpdesk ICT. Les anciennes méthodes de rassemblement des demandes d'intervention, de suivi et de documentation furent complètement remodelées.

La mise en place d'un portail informatique d'appel unifié permet à présent, autant à l'utilisateur qu'aux agents du Service ICT, de suivre l'évolution des interventions et de mieux traiter la satisfaction du client : les demandes d'intervention sont déclarées plus rapidement via un système de tickets ou l'envoi automatique de mails et de SMS, selon les besoins. Des statistiques sont également générées automatiquement.

Cette plate-forme helpdesk sera généralisée aux autres services demandeurs dans le courant de l'année 2007, sa nature universelle lui permettant de s'adapter à bon nombre de méthode de travail. Grâce à cette évolution, la reprise du helpdesk de la Sécurité civile s'est faite sans heurt, les habitudes des utilisateurs et des collègues du helpdesk ayant été parfaitement intégrées.

En parallèle, un outil de mesure de satisfaction des clients a commencé à être testé. En 2007, cet outil sera lancé et permettra d'optimaliser davantage les méthodes de travail du helpdesk.

3.1.4 Adaptations des systèmes centraux

Fin 2006, des versions récentes des systèmes de messagerie et des serveurs web ont été installées. Elles offrent plus de sécurité et de convivialité : le web mail qui permet aux agents de consulter leurs mails à distance, s'est vu doter d'une nouvelle interface présentant plus de possibilités en matière de gestion des courriers et des absences du bureau.

Les firewalls, sensiblement améliorés, répondent maintenant à des mesures de sécurité plus strictes et permettront en 2007 d'être compatibles avec les modifications réseau prévues dans le cadre du projet fibres optiques Man (voir 3.1.8).

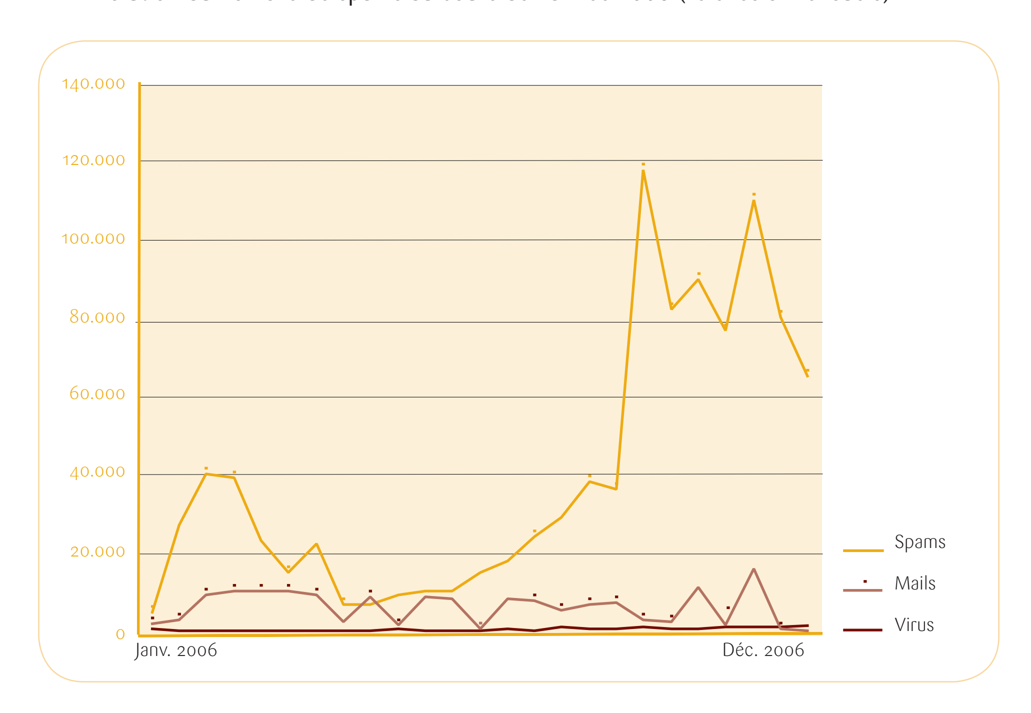
3.1.5 Sécurité et confort de travail

L'évolution des technologies a engendré une augmentation de la criminalité et de la piraterie informatiques. Les moyens privilégiés pour nuire aux intérêts des gouvernements ou des personnes physiques consistent souvent à recourir aux mails et aux virus.

Le renforcement du réseau physique par la mise en place de firewalls, d'antispam, d'antivirus et de tunnel VPN sont une des nombreuses actions prises pour endiguer ce phénomène. La détection des virus et des spams est devenue une tâche quotidienne nécessitant de plus en plus d'efforts humains, ainsi que des ressources physiques et mentales sans cesse croissantes.

Depuis l'installation de l'antispam, 20 millions de spams ont déjà été arrêtés. Les attaques se produisent par vagues successives et leur nombre est croissant, si bien qu'on atteint des moyennes de plus de 100.000 mails bloqués par jour.

Evolution du nombre de spams au cours de l'année 2006 (relevés bimensuels)



3.1.6 Mobilité et flexibilité

En collaboration avec le Service P&O, le télétravail a été introduit. Des moyens de base furent proposés afin qu'en 2007, commence une véritable étude des possibilités et des avantages du télétravail : confort de travail, desk sharing, économie de moyens matériels et humains, etc.

Un nouveau système de remise des mails sur des appareils mobiles comme les agendas électroniques, fut développé. L'utilisateur disposant d'un tel appareil est maintenant en mesure d'envoyer et de recevoir ses e-mails, SMS, et messages multimédia en temps réel n'importe quand et quasiment partout dans le monde. La modification des rendez-vous et des tâches est effectuée en temps réel. Ce haut niveau de disponibilité accroît l'efficacité des services du SPF Intérieur.

3.1.7 Accès au réseau des Colonnes de la Sécurité civile

En 2006, un partenariat avec un fournisseur extérieur a marqué le début des installations système (serveurs, mise en domaine...) dans les Colonnes de la Sécurité civile.

Le but est de fournir aux Colonnes les mêmes services réseaux que les utilisateurs des Services centraux. Le développement d'applications centralisées aussi bien administratives qu'opérationnelles constitue également un objectif.

3.1.8 Réseau MAN (Metropolitan Area Network)

Fin 2006, le projet fibre optique initié par Regetel a été approuvé. Lors des nombreuses réunions du groupe réseau, il est apparu que des lignes de communication plus performantes étaient une nécessité absolue.

Ce projet sera réalisé dans le courant de 2007. Le résultat consistera en un réseau de fibres optiques entre les bâtiments du SPF Intérieur, augmentant ainsi nos capacités de traitement et nous rendant plus disponibles pour le citoyen, les organisations européennes et nos autres clients. Le plus important sera d'assurer une disponibilité 24h/24 de notre infrastructure.

3.1.9 Service level agreement

Le Service d'Encadrement ICT s'efforce de fournir un soutien aux Directions générales via un Service Level Agreement. Il s'agit d'un accord en rapport avec la qualité de service, garantissant entre autres la rapidité d'intervention. D'une manière générale, nous pouvons nous féliciter d'avoir déjà récolter de nombreuses réactions positives de la part de nos clients.

3.1.10 Temabuilding

En juin 2006, le Service d'Encadrement ICT a participé à une session de team building organisée autour du concept HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument). Ce concept part du principe que les individus réagissent aux stimuli en fonction de leurs préférences mentales, ce qui a une incidence sur l'ensemble de nos comportements quotidiens. La méthode est basée sur le fonctionnement des hémisphères du cerveau.

A partir des profils individuels préalablement établis, un profil collectif des dominances cérébrales de l'équipe fut dressé. Grâce à la diversité humaine, la hiérarchie a pu tirer parti des différents profils pour consolider l'organigramme et affecter chaque collaborateur à la place qui correspond le mieux à ses inclinations mentales et, ainsi, améliorer la qualité du service offert.

3.1.11 Déménagement du Service d'Encadrement ICT

Dans le cadre de la consolidation et de la centralisation, il a été décidé de regrouper le Service d'Encadrement ICT dans un seul bâtiment. Les négociations nécessaires avec l'Office des Etrangers et la Régie des Bâtiments ont été entamées. Le plan a été soumis en automne 2006 aux Inspecteurs des Finances du SPF Intérieur et de la Régie des Bâtiments et a été approuvé. La mise en œuvre concrète de ce déménagement est prévue dans le courant de l'année 2007. La centralisation proprement dite du Service d'Encadrement ICT est attendue en 2008.

3.2 Infrastructure de l'Office des Etrangers

3.2.1 Equipes Gestion des systèmes NT et Gestion du réseau

En 2006, 949 utilisateurs ont été intégrés dans l'Active Directory du nouveau domaine DOFI (Department of Federal Immigration, en français : l'Office des Etrangers). Les fichiers personnels importants sont sauvegardés quotidiennement au moyen de backups.



Travaillant en parfaite collaboration, les équipes de la rue de Louvain et de l'Office ont relié le trafic mail au serveur antispam, ce qui a permis de réduire le volume des spams d'environ 30.000 unités par jour.
Le serveur Alphafax a enregistré 345.854 messages fax, ce qui représente une augmentation de 32.037 unités par rapport à l'année 2005.

Notons encore le renouvellement des éléments actifs du réseau de l'Office permettant le transfert des données à 1 Gb/s et l'utilisation du Voice Over IP. Pour le service Visa, un call center IP Téléphonie a également été mis en place.

3.2.2 Equipe Gestion des systèmes AIX – Informix – Exploitation des bases de données

Cette équipe gère entre autres la base de données de transactions et la communication vers le Registre national.

Les informations du Registre national relatives aux dossiers de l'Office des Etrangers sont synchronisées quotidiennement via un serveur on line (environ 600 dossiers) et hebdomadairement via un CD (environ 40.000 dossiers).
En 2006, 695.211 nouveaux étrangers ont été enregistrés dans le système.

Un nombre important de listes et de statistiques relatives à la situation administrative des demandeurs d'asile sont mises à la disposition des fonctionnaires régionaux via le site Internet VLAS.

3.2.3 Une infrastructure entièrement neuve

En 2006, deux grands marchés publics ont été lancés et attribués :

- le remplacement des serveurs Windows, Unix et SAN (matériel de stockage de données) ;
- l'acquisition des licences serveurs et clients nécessaires.

3.3 Applications

3.3.1 Nouvelle application B&C

La nouvelle application développée pour le Service d'Encadrement Budget et Contrôle de la Gestion (B&C) est active depuis le 2 octobre 2006. Le développement a été réalisé avec les agents et les moyens du service. L'encadrement était assuré par une société informatique.

Il s'agit d'une application dite Winform, conforme au fonctionnement d'une application Windows typique, ce qui permet à l'utilisateur de se familiariser rapidement avec cette application.

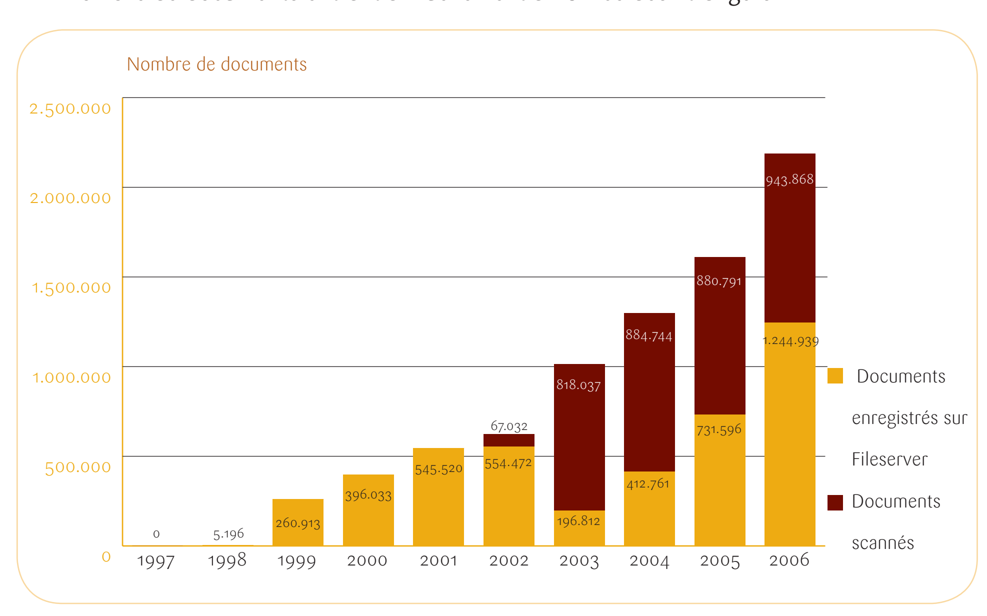
Les extensions prévues pour 2007 concerneront en premier lieu la définition des rôles des utilisateurs, l'utilisation par les autres services et l'output des données. Cette application constitue également la première étape dans la création d'un style maison pour les applications, conformément au souhait d'uniformisation exprimé dans le plan de management du SPF.

3.3.2 TrasyApp

Depuis 1996, l'Office des Etrangers utilise une application informatique qui, entre autres, enregistre les documents entrants et en produit de nouveaux. Au total, 14 millions de documents étaient référencés dans la base de données fin 2006.

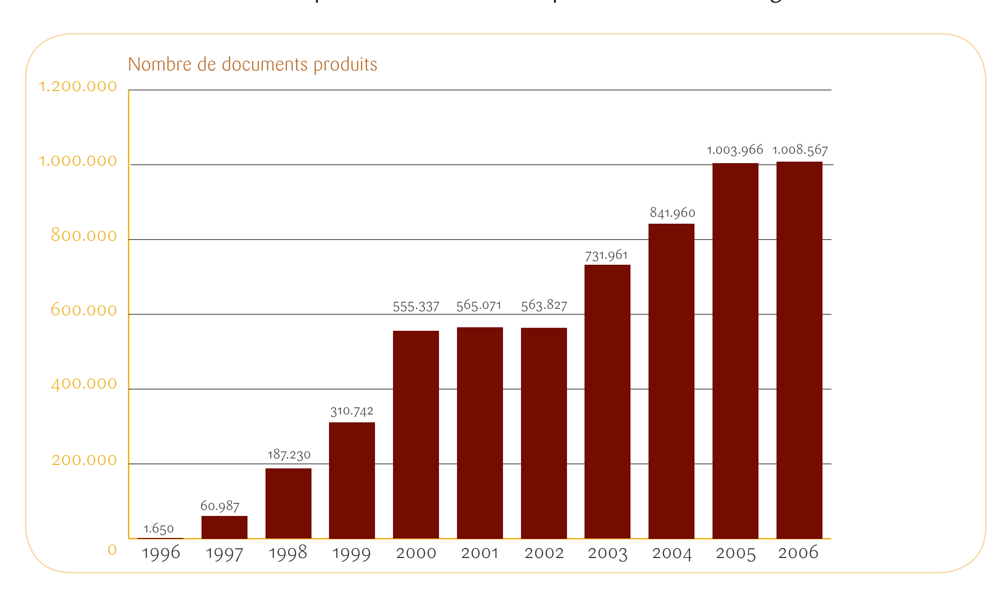
Le nombre de documents enregistrés dans le système est en constante augmentation depuis 1996. En 2006, près de 2,2 millions de documents entrants ont été enregistrés et sont disponibles sous forme électronique.

Nombre de documents entrant annuellement à l'Office des Etrangers



L'Office des Etrangers a également augmenté sa production de documents.
En 2006, près de 1 million de documents ont été créés via des applications informatiques.

Nombre de documents produits annuellement par l'Office des Etrangers



Parallèlement, les applications existantes ont été améliorées. Enfin, la réalisation principale en 2006 concerne le portage technologique de l'application chargée du traitement des visas provenant des Affaires étrangères dans l'application TrasysApp.

3.3.3 Bureau Programmation et Exploitation de l'Office des Etrangers

En 2006, un certain nombre de projets ont été lancés et finalisés :

- **Projet Dublin**

Une nouvelle base de données en Access a été mise à la disposition du Bureau Dublin. Ce service peut désormais gérer ses propres statistiques, telles qu'elles sont demandées par la Commission européenne ou d'autres instances.

- **Projet Recherches**

Le Bureau Recherches devait simplifier d'urgence son livre de bord. Les données figurant dans les fax étaient stockées dans un document Word à partir duquel les statistiques étaient extraites manuellement. Au cours des dernières années, le nombre de fax a augmenté de manière telle qu'il n'était plus possible de procéder de cette manière. Dorénavant, ce Bureau travaillera avec une base de données très conviviale en Access, dotée d'une interface Outlook intégrée.

- **Comptabilité C**

Ce projet a démarré en 2006. Le Bureau travaille avec une base de données en Access. Une nouvelle version sera disponible dans le courant de l'année 2007.

- **Projet Bulgarie**

Les programmeurs ont collaboré au projet Bulgarie et ont notamment été chargés d'organiser des ateliers sur place.

- **Projet Centres fermés**

Le programme relatif aux Centres fermés a été lancé à Vottem. De petites et grandes améliorations ont été réalisées (par exemple : module de sécurité, recherche sur le numéro CGRA, etc.). Actuellement, tout est mis en œuvre pour associer les autres Centres à ce programme.

Outre l'élaboration de ces projets, le service a également effectué de nombreuses autres interventions :

- un Système d'Information géographique (SIG) a été installé au service Ilobel ;
- des problèmes ont été résolus lors du passage au nouveau domaine DOFI ;
- un certain nombre de fichiers Quattro-pro ont été convertis en Excel ;
- un certain nombre de bases de données en Access ont été converties en Access 2000.

3.4 Visa Information System (VIS)

Le VIS est un projet européen qui vise à développer un système d'information destiné à l'échange, entres les Etats membres Schengen, de données relatives aux visas court terme (y compris les données biométriques comme les photos et les empreintes digitales des demandeurs d'asile).

Au niveau belge, plusieurs Services sont concernés, comme le SPF Intérieur (Office des Etrangers), le SPF Affaires étrangères, la Police fédérale, Les Services d'Encadrement ICT et le SPF Technologie de l'Information et de la Communication (FedIct). Le Directeur ICT du SPF

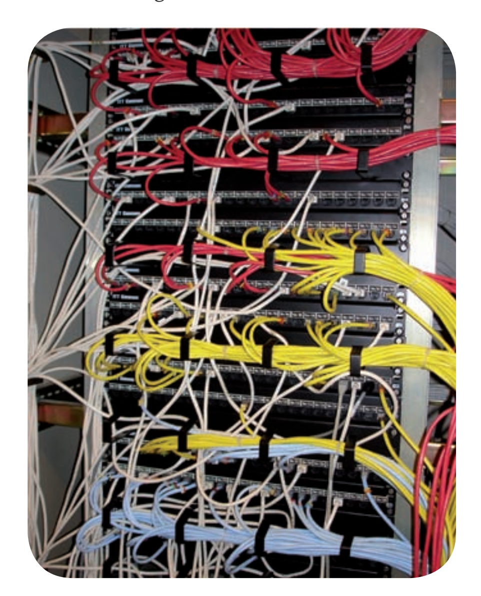
Intérieur a été désigné comme coordinateur du projet au niveau belge. Un gestionnaire de projet a été également désigné.

L'analyse relative à l'échange de données entre les Affaires étrangères et l'Office des Etrangers a été entamée à la mi-2006. Les contacts nécessaires ont été établis avec les autres services concernés (la Police fédérale et FedIct). Le volet juridique du projet a fait l'objet d'un suivi minutieux.

En automne 2006, le projet s'est accéléré. Un expert externe a été désigné pour assurer l'appui technique du projet. Un certain nombre de marchés ont été lancés pour l'acquisition du matériel nécessaire, des licences, et pour le développement du système central belge. La livraison est attendue pour 2007.

3.5 Helpdesk de l'Office des Etrangers

En 2006, notre équipe de dépannage rapide a effectué 1.909 interventions de tout ordre, dont 200 déménagements.



A chaque déménagement, non seulement les collaborateurs du helpdesk déménagent les appareils, mais ils posent aussi le nouveau câblage des tableaux de distribution et effectuent les tests opérationnels.

Depuis la fusion des services ICT de la rue de Louvain et de l'Office des Etrangers, la modernisation de l'outil informatique est prioritaire. Pour 2006, les réalisations dans le domaine du hardware sont les suivantes :

- renouvellement de 330 PC sur les 732 qui restent à remplacer ;
- remplacement de 152 écrans sur les 668 qui restent à remplacer ;
- remplacement de toutes les imprimantes, soit 250 au total ;
- achat de PC portables.

Au niveau des softwares, l'année 2006 a été marquée par les deux évolutions suivantes :

- l'évolution du système d'exploitation Windows 98 vers Windows XP ;
- l'évolution vers les versions récentes de Microsoft Office.

En collaboration avec l'équipe Applications, notre équipe a assuré la migration évolutive des applications de traitement des dossiers électroniques, comme celle de l'application Infovisa gérant les entrées des étrangers au moyen des différents types de visas.

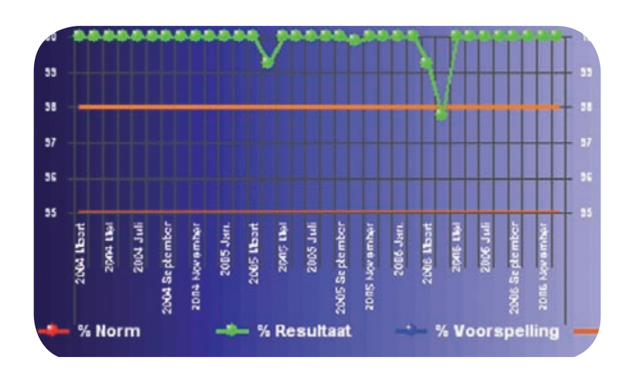
Le helpdesk est également chargé de la gestion de l'inventaire du matériel informatique dans une base de données Access.

3.6 Service administratif

Le Service administratif a été créé à la mi-2006 au sein du Service d'Encadrement ICT. Il a pour mission d'aider autant que possible les autres services du Service d'Encadrement ICT en effectuant leur travail administratif afin qu'ils puissent se consacrer à leurs tâches essentielles. Les tâches administratives bénéficient ainsi d'un soutien à part entière et reçoivent toute l'attention qu'elles méritent.

Les missions suivantes relèvent notamment de la compétence du Service administratif :

- Assurer le lancement, le suivi et la finalisation des marchés publics pour le Service d'Encadrement ICT. Pour 2006, il s'agit notamment du marché concernant la modernisation et le remplacement d'un certain nombre de serveurs et de licences de logiciels, ainsi que l'implémentation, en collaboration avec le Service d'Encadrement P&O, de la nouvelle application de gestion du personnel, Ulis.
- Assurer le suivi des contrats avec les firmes. Fin 2006, tous les contrats de location et d'entretien pour l'ancien mainframe ont par exemple été résiliés.
- Prévoir les formations nécessaires pour les agents du Service d'Encadrement ICT.
- Assurer le suivi des cercles de développement et des cycles d'évaluation. En 2006, tous les entretiens de fonctionnement ont été achevés dans les délais, de façon à pouvoir procéder à l'évaluation dans une prochaine phase.
- Rédiger les notes, les rapports, les manuels, le rapport annuel. Un manuel d'instructions détaillées pour la nouvelle base de données du personnel est actuellement en cours d'élaboration.
- Gérer les pointeuses de la rue de Louvain. Le Service d'Encadrement ICT est chargé de la gestion du système ainsi que de l'encodage des données du système de pointage central de la rue de Louvain. Ce système est également raccordé au système des badges d'accès de la rue de Louvain.
- Implémenter le MPM « Satisfaction du client ». L'outil est installé et pourra prochainement être rendu opérationnel.
- Assurer le suivi des Indicateurs critiques de prestations (ICP). Les ICP indiquent les normes de prestations à atteindre et celles qui sont effectivement atteintes. Dans ce cas, elles apparaissent en vert. Un premier seuil critique indique la valeur minimale à laquelle on peut s'attendre (orange). La norme proprement dite est indiquée par un deuxième seuil critique (rouge). L'exemple ci-après indique la disponibilité du serveur mail pendant les heures de bureau. Le seuil orange se situe ici à 98% de disponibilité, le rouge à 95%.



Services de Coordination et d'Appui

4.1 Le Service juridique

4.1.1 Missions

Le Service juridique intervient comme Service de Coordination et d'Appui. Il a donc une compétence « horizontale ». Ses missions sont nombreuses et variées. Elles concernent tant les Services d'Encadrement et les Directions générales du SPF que le Cabinet du Ministre. Le Service juridique les informe et leur fournit des avis juridiques dans les matières les plus diverses. Remarquons que les autres administrations ainsi que les particuliers peuvent également faire appel à ses services.

Le Service juridique traite principalement des litiges qui impliquent le département devant les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire, le Conseil d'Etat, la Cour d'Arbitrage et la Cour européenne des Droits de l'Homme. Notons toutefois que les dossiers contentieux de l'Office des Etrangers et de la police fédérale ne sont pas de son ressort. Le Service juridique émet des avis et formule des observations éventuelles sur les conclusions rédigées par les avocats (pour les tribunaux) et les mémoires (pour le Conseil d'Etat et la Cour d'Arbitrage). En tant que Service d'Appui, il aidera les Directions générales à établir des mémoires pour le Conseil d'Etat. Le traitement des questions parlementaires fait également partie de ses attributions.

Les tâches du Service juridique sont parfois de longues haleines. Les missions dans les dossiers contentieux peuvent, par exemple, être limitées ou étendues et donc, exiger une étude approfondie. Le suivi de tels dossiers peut ainsi s'étaler sur plusieurs années. Chaque dossier est traité au cas par cas.

En 2006, les agents du Service juridique ont effectué près de 6.000 prestations : courrier, questions parlementaires, avis, suivi des dossiers juridiques, désignation d'avocats dans de nouveaux dossiers, correction de projets de conclusions et de mémoires, etc.



4.1.2 MPM Processus juridiques

Avec le MPM Processus juridique, le Service juridique a rejoint l'aventure MPM en 2006. Ce MPM s'inscrit dans la troisième vague des projets de modernisation.

L'objectif principal de ce projet est la rationalisation et l'optimisation des processus juridiques au sein du département.

Ce MPM est axé sur les tâches juridiques relatives à la gestion du contentieux et au traitement des demandes d'avis. Il vise également à améliorer et à approfondir la concertation entre le Service juridique central et les services compétents des différentes Directions générales. Il est également question de créer des synergies entre les différents Services juridiques du département.

Dans le cadre de ce projet de modernisation, trois processus ont été examinés. Il s'agit de :

1. la gestion du contentieux du département ;
2. le traitement des demandes d'avis ;
3. la gestion de la documentation.

La réflexion menée lors de ce MPM a donné naissance à 4 quick wins :

1. Veiller au feedback à la suite d'un avis rendu.
   Deux projets pilotes ont été lancés pour tester le feedback téléphonique. Ces projets concernent le droit disciplinaire et les missions publiques du département. Le but est d'élargir cette procédure de manière générale et structurée.
2. Améliorer la connaissance des sources d'information en établissant une liste des données de jurisprudence, de doctrine, etc., susceptibles d'être exploitées par tous.
3. Améliorer la visibilité des Cellules juridiques et des personnes de contact en plaçant leurs coordonnées sur intranet.
4. Organiser des réunions rassemblant un réseau de juristes afin de permettre au personnel de mieux se connaître, de mener une discussion commune sur certains thèmes juridiques et assurer une meilleure concertation. Une première rencontre est envisagée pour le mois de février 2007.

Ce projet de modernisation ne manquera pas d'apporter des améliorations et des modifications dans l'organisation et la méthodologie de travail dans les différents Services juridiques du département.

4.2 La Cellule centrale d'Information et de Communication (CCIC)

La Cellule centrale d'Information et de Communication est responsable de la communication pour l'ensemble du SPF Intérieur. En tant que Service d'Appui, elle assure la coordination et l'harmonisation des différentes actions de communication.

Les diverses tâches exercées par la CCIC peuvent être regroupées en 4 missions essentielles :

- communiquer et informer nos différents partenaires, tant internes qu'externes ;
- réaliser diverses publications ;
- gérer l'intranet et le site portail du SPF Intérieur (www.ibz.fgov.be) ;
- gérer la Bibliothèque centrale.

4.2.1 Diffusion de l'information

La mission principale de la CCIC est d'informer nos différents partenaires en général, et le citoyen en particulier. Les questions posées sont variées, souvent complexes et abordent des matières qui ne relèvent pas forcément de la compétence de l'Intérieur. Des recherches sont donc parfois nécessaires. Toutefois, dans la majorité des cas, le citoyen obtiendra une réponse dans les 24 heures. Si nous ne pouvons fournir une réponse satisfaisante, nous redirigerons notre interlocuteur vers une personne de contact ou l'administration compétente.

En 2006, nous avons répondu à 4.135 demandes d'information. La majorité nous est parvenue par téléphone (1.806 appels) ou e-mail (2.276 courriels), rarement par fax ou courrier (à peine 53 demandes). Plus de 96% de ces demandes sont traitées dans les 24 heures.

4.2.2 Publications



Une autre tâche importante de la CCIC réside dans la conception de diverses publications : rapport annuel, dépliants, brochures, affiches, dossiers de presse, répertoire téléphonique...

Toutefois, la principale publication de la CCIC reste Interiors, le bulletin d'information du personnel du SPF Intérieur. Tiré à 4.700 exemplaires, Interiors paraît six fois par an. Si l'ensemble du matériel rédactionnel (textes, photos, dessins...) est réalisé en interne, l'impression et le lay-out sont sous-traités auprès de firmes externes. En acquérant un logiciel professionnel de lay-out et en formant son personnel, la CCIC sera dorénavant en mesure d'effectuer elle-même le lay-out de ses différentes publications.

La CCIC fournit également un appui aux Directions générales qui le souhaitent pour réaliser leurs propres publications.

4.2.3 Communication électronique

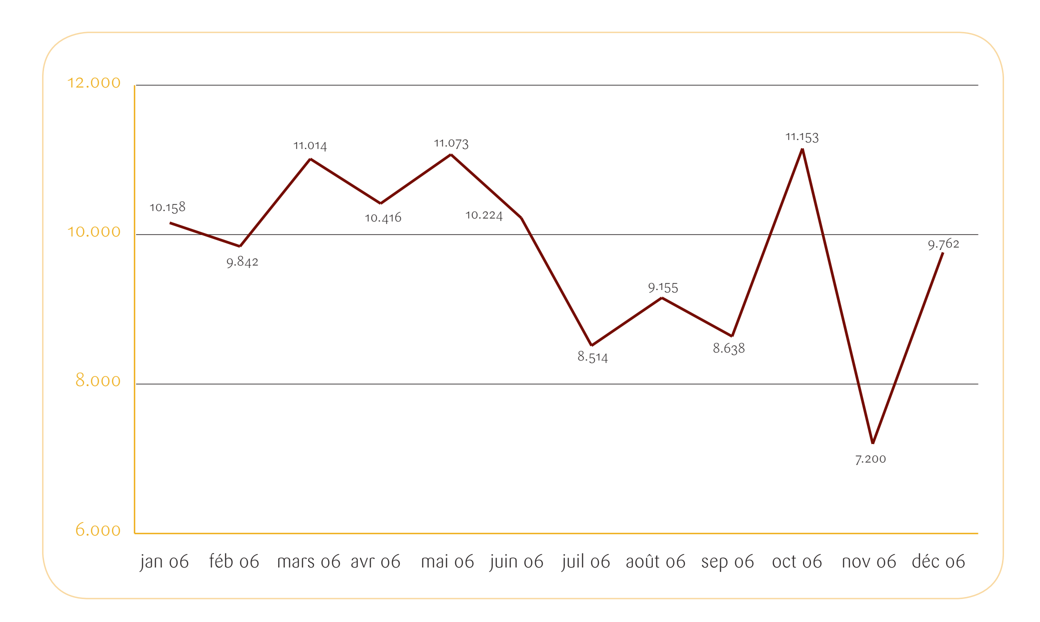
Les développements web (en particulier l'intranet et le site web www.ibz.fgov.be) constituent une activité importante de la CCIC.

En juillet 2006, le SPF Intérieur lançait son nouveau site portail. De nombreuses améliorations ont été apportées : le « look and feel » a été entièrement repensé, tout comme le contenu, la structure et la navigation.

Une grande attention a également été portée à l'accessibilité du site pour les aveugles et mal voyants. La CCIC espère d'ailleurs obtenir le label Anysurfer en 2007. Il s'agit d'un label pour les sites web accessibles à tous, et donc aux personnes handicapées.

En 2006, le site web a été visité en moyenne 9.762 fois par mois. Le graphique suivant reprend le nombre de visites pour chacun des mois.

Internet: nombre total de visies sur le mois

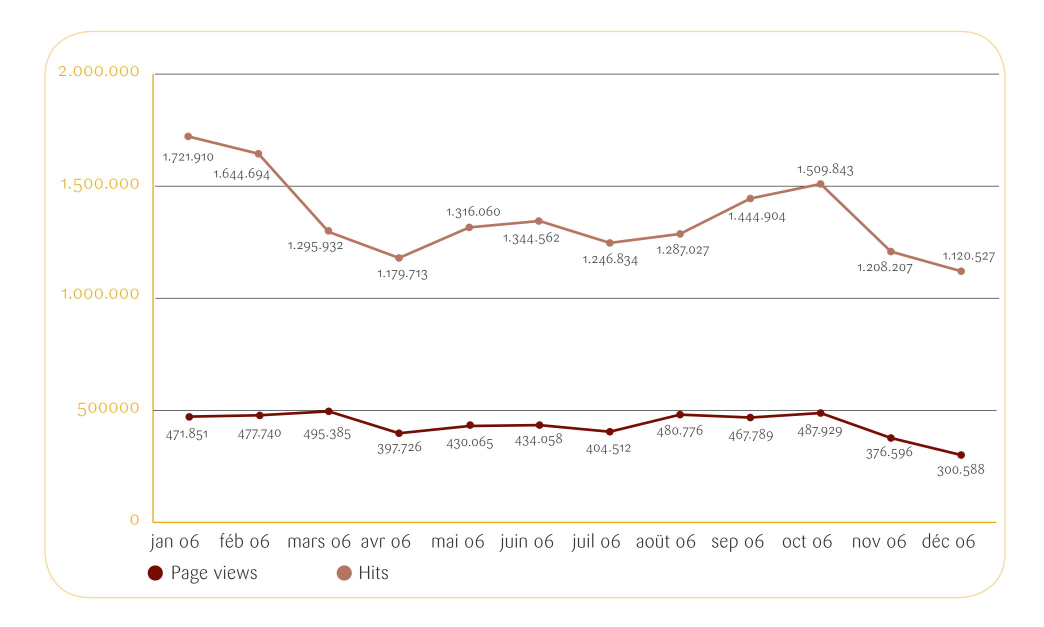


A ce jour, l'Intérieur compte deux sites intranet. Le premier, géré par la CCIC, reprend principalement des informations en provenance des Services d'Encadrement et des Services de Coordination et d'Appui. Le « deuxième » est administré par l'Office des Etrangers. Un projet a été lancé en vue d'harmoniser cette situation. Fin 2006, les grandes orientations du nouvel intranet ont été définies et seront mis en œuvre en 2007. Les informations mentionnées ci-après concernent uniquement l'intranet géré par la CCIC.

Auparavant, l'intranet n'était que partiellement accessible au personnel affecté à Bruxelles. Depuis fin 2003, il était consultable via Internet. Cette possibilité est principalement utilisée par le personnel des Provinces, des Unités permanentes de la Sécurité civile et des centres fermés de l'Office des Etrangers. Fin 2006, près de 900 personnes avaient accès à l'intranet via Internet.

La généralisation de l'accès à l'intranet a permis le développement d'une vaste politique de diffusion de l'information. Cette politique d'information a rencontré un vif succès : le nombre de consultations de notre intranet augmente sans cesse. En 2006, 435.000 pages en moyenne ont été visitées chaque mois. Le nombre de hits (pages consultées) correspondait à une moyenne mensuelle de 1.360.000.

Intranet: nombre de page views et de hits



4.2.4 La Bibliothèque

La Bibliothèque centrale constitue un des piliers de la CCIC. Outre cette bibliothèque, le département compte également un centre de documentation auprès du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, un autre à la Direction générale Sécurité et Prévention et un dernier à la Direction générale de la Sécurité civile. De plus amples informations sur ces différents centres sont disponibles dans les divers rapports annuels de ces Directions.

L'une des principales missions de la Bibliothèque centrale consiste à rassembler l'ensemble des documents parlementaires qui concernent le département. Ces documents sont disponibles via l'intranet.

La numérisation est également perceptible dans d'autres domaines. En effet, la Bibliothèque centrale publie chaque jour une revue de presse diffusée sous format papier et électronique. Quant aux ouvrages disponibles, ils sont repris dans le catalogue commun du site portail fédéral www.belgium.be. Par ailleurs, le personnel de la Bibliothèque remplace, dans la mesure du possible, les documents papiers par leur équivalent électronique.

La modernisation n'empêche toutefois en rien l'acquisition d'ouvrages sur support papier. Les publications destinées aux Services d'Encadrement, aux Services de Coordination et d'Appui ainsi qu'à certaines Directions sont centralisées à la Bibliothèque et viennent compléter nos collections.

Projets pour 2007

Un grand projet de communication pour 2007 est l'implémentation de l'identité visuelle pour l'ensemble du département. En créant une uniformité graphique de toutes ses publications ou présentations, le SPF Intérieur espère faciliter la visibilité et la reconnaissance de son image.

Un autre défi réside dans la création d'un intranet harmonisé. Celui-ci constituera un accès unique vers l'information et la connaissance à l'intérieur du FOD. Les Directions et les Services jouiront d'une plus grande autonomie et gèreront eux-mêmes, via une application conviviale, l'information sur intranet qui les concerne.

4.3 Le Service social

La tâche première du Service social est d'accorder aux agents[3] le soutien moral et l'assistance matérielle nécessaire, tant dans leur vie professionnelle que privée. Les valeurs qui guident notre travail reposent sur le respect de la personne, la confiance mutuelle et la confidentialité.

A ce titre, les assistants sociaux constituent :

• Des agents révélateurs de changement

Écouter, comprendre, soutenir et accompagner. Telles sont les missions du Service social. De par la qualité de son écoute et de son accompagnement (hors contexte professionnel), le Service social se doit d'apporter un plus à l'agent, sa famille ou l'équipe de travail. Il cherchera donc à améliorer et garantir le bien-être de l'individu sur son lieu de travail ; tout comme il aidera une personne en situation de crise, la guidera et lui apprendra à gérer son malaise sur le long terme.

• Des agents pluridisciplinaires

Certains agents, en position d'attente, doivent être rassurés. Apaiser quelqu'un nécessite du temps, de la confiance mais aussi une information correcte et pertinente. De par la diversité des domaines que les assistants sociaux sont souvent obligés d'aborder (social, juridique, psychologique et parfois médical), leur formation se doit d'être polyvalente.

• Des agents relais

Il n'est pas rare de se sentir démuni en période de crise. Désorientées par les moments difficiles qu'elles vivent, certaines personnes contactent le Service social. Les assistants sociaux prendront le temps nécessaire pour les écouter et analyser leur demande avant de les orienter auprès du service ou des instances compétents.

Afin de mieux comprendre le cadre d'intervention, il n'est pas rare que les assistants sociaux effectuent des visites à domicile. Que ce soit pour mener une enquête sociale (entretiens

3 * Personnel du SPF Intérieur, des Services du commissaire d'arrondissement d'Eupen, Malmédy, St vith, le personnel mis à la disposition des Gouverneurs de Province, le personnel du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides et le personnel de la Commission permanente de Recours des Réfugiés ;
* les membres du personnel administratif du Conseil d'Etat ;
* les anciens agents statutaires des services précités, leurs conjoints, les enfants encore à leur charge et les membres de leur famille qui habitent sous le même toit et aux besoins desquels ils subviennent ;
* les orphelins, veuves et veufs d'agents décédés, en principe statutaires des services précités.

privés avec les membres de la famille dans le cadre de violence conjugale, d'abus, de solitude...) ou pour rendre visite à des agents malades (hospitalisations, tentatives de suicide, dépressions, assuétudes diverses...), ce type de démarche exige un grand professionnalisme.

En effet, certains cas nécessitent un investissement important de l'assistant social dans la relation d'aide. Celui-ci, en tant que professionnel du social, se doit donc de garder un certain recul pour mener à bien sa mission tout en étant suffisamment proche que pour installer une relation de confiance.

Notons que l'accomplissement de démarches administratives (demande de pension de survie, demande de frais funéraires, demande d'allocation d'orphelin, allocation d'handicapé, logement social...) peut également donner lieu à des visites à domicile.

4.3.1 Interventions financières

Vous ne trouverez ici aucune statistique relative aux interventions individuelles tant celles-ci se distinguent par leurs diversités. En effet, un même dossier peut nécessiter plusieurs types de démarches [4]. Nous pouvons toutefois fournir quelques chiffres dans le cadre de nos interventions financières

En 2006, le Service social a traité 153 dossiers d'interventions financières. Après examen, si la demande est justifiée, un rapport d'enquête est rédigé et soumis à l'avis du comité consultatif spécial. Ce comité, composé paritairement de représentants des organisations syndicales et de représentants de l'administration, s'est réuni à 10 reprises au cours de l'année 2006.

La plupart des interventions financières concerne des frais médicaux dont les bénéficiaires sont majoritairement des agents statutaires. Viennent ensuite l'octroi de prêts (principalement à des contractuels) et les pensions minimes (complément mensuel pour un agent qui dispose d'une faible pension et qui encourt des frais médicaux importants).

4.3.2 Service de confiance

Tout au long de l'année 2006, le service de confiance a entretenu un partenariat solide avec la société désignée par le SPF Intérieur pour endosser le rôle de conseiller en prévention. Il existe 2 types de plaintes. On parle de plainte informelle lorsque la personne harcelée cherche une solution de conciliation, soit avec la personne de confiance, soit avec le conseiller en prévention. On parle de plainte formelle lorsque la conciliation est impossible ou se solde par un échec. Une plainte motivée est alors actée et le conseiller en prévention informe l'employeur que le travailleur et/ou les témoins jouissent d'une protection spécifique.

Les 4 personnes de confiance (qui sont également assistants sociaux) ont également des entretiens à caractère informatif (qu'est-ce que le harcèlement ? où se situe l'agent dans la situation qu'il décrit ? quelles sont les procédures ? quels sont les risques d'un abus de procédure de plainte ?...).

4.3.3 Politique de santé

Suite à l'application de l'A.R. du 19 janvier 2005 relatif à la protection des travailleurs contre la fumée de tabac, un accompagnement a été mis en place dès janvier 2006 pour les agents qui souhaitaient arrêter de fumer. Des groupes d'aide à la désaccoutumance au tabac ont été constitués. Onze séances ont été organisées sur un semestre. Elles étaient animées par des institutions spécialisées en matière de promotion et d'éducation pour la santé.

4 Prenons, par exemple, le cas d'une demande d'allocation d'handicapé pour un membre du personnel qui vient d'être admis à la pension. Plusieurs services peuvent être sollicités tels que l'administration communale, le SPF Affaires sociales ou encore la mutuelle. Un dossier d'intervention dans les frais médicaux peut également être introduit auprès de notre comité consultatif spécial (avec enquête sociale).

En décembre 2006 et janvier 2007, une trentaine d'agents du SPF proches du départ à la pension ont participé à cinq journées de formation. Ces séminaires ont été organisés en collaboration avec « L'Université des aînés » pour les francophones et « Stichting Lodewijk de Raet » pour les néerlandophones. Les programmes de formation touchaient plusieurs domaines tels que le droit de succession, l'alimentation et la santé, ou encore l'aspect financier de la carrière. Cette formation sera organisée chaque année à l'occasion des nouveaux départs à la pension.

4.3.4 Communication

Les petites brochures du Service social continuent à être publiées et le site intranet ne cesse de se développer.

Une collaboration étroite se poursuit avec le Service P&O (dans le cadre de gestion de dossiers, assurance hospitalisation, entretiens de départ…) ainsi qu'avec le Service interne de Prévention et de Protection au Travail (politique tabagique au SPF et autres domaines de bien-être au travail).

Enfin, le Service social désire contribuer aux recherches d'avantages collectifs, en partenariat avec FED+. Dans le même ordre d'idée, nous pensons diffuser des « Flashs infos » sur intranet.

4.3.5 Activités collectives

Chaque année, la Cellule de Coordination de la Présidente organise des activités collectives telles que des activités culturelles, les collectes de sang, la journée sportive mais aussi la garderie des enfants du personnel et la distribution des cadeaux de Saint Nicolas.

Le service Personnel et Organisation (P&O) se charge, quant à lui, de la gestion des dossiers « assurance collective des soins de santé » ainsi que des allocations pré- et postnatales. Remarquons toutefois, que l'ensemble de ces activités et interventions se font sur le budget du Service social. Elles sont illustrées ci-dessous en quelques chiffres.

Activités collectives

- Un total de 120 enfants ont fréquenté la garderie en 2006 (22 durant la semaine du carnaval, 35 pendant les deux semaines de Pâques, 63 durant les vacances d'été).



- Deux activités culturelles ont été organisées en 2006. Elles ont rassemblé respectivement 254 (Theo Van Rysselberghe) et 236 participants (Les Maîtres de l'art précolombien).
- Ce ne sont pas moins de 1.588 cadeaux de Saint Nicolas qui ont été distribués en 2006.
- Quatre collectes de sang ont été organisées en 2006 (77 donneurs en mars, 77 en juin, 78 en septembre et 74 en décembre).
- Comme chaque année, la journée sportive a eu lieu en septembre. L'édition 2006 a compté 425 participants du SPF Intérieur.
- 148 agents ont bénéficié des allocations pré- et postnatales.
- Enfin, 1.978 titulaires sont affiliés à l'assurance hospitalisation.

4.4 Service interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPP)

4.4.1 Missions principales

Le Service interne de Prévention et de Protection au Travail a pour mission d'assister l'employeur et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de prévention en matière de bien-être au travail, sur base d'un système dynamique de gestion des risques.

Les missions principales du SIPP sont les suivantes :

- collaborer aux analyses de risques et fournir des avis relatifs aux mesures de prévention ;
- participer à l'examen des accidents du travail et des maladies professionnelles ;
- visiter les lieux et les postes de travail ;
- fournir des avis lors de l'achat d'équipements de travail et de moyens de protection, rédiger des instructions pour leur utilisation ;
- fournir des avis en matière de prévention incendie et de procédures d'urgence ;
- fournir des avis concernant la formation des travailleurs (lors de leur entrée en service, lorsqu'ils changent de fonction et lors de la mise en service de nouveaux équipements de travail ou de nouvelles technologies) ;
- formuler des propositions quant à l'accueil, l'information, la formation et la sensibilisation des travailleurs en matière de bien-être au travail ;
- fournir à l'employeur et aux Comités de concertation un avis sur tout projet, moyen ou mesure qui peuvent avoir des conséquences sur le bien-être des travailleurs ;
- participer à la coordination, la collaboration et l'information lors de travaux effectués par des entreprises externes ;
- répondre aux questions relatives au bien-être au travail et traiter les plaintes ;
- participer à l'organisation des premiers secours.



4.4.2 Structure

Trois conseillers en prévention du SIPP travaillent à temps plein au sein du SPF Intérieur. Ils sont compétents en matière de gestion des risques. Un SIPP commun a également été créé au profit du personnel fédéral et provincial employé au sein de l'administration provinciale d'Anvers.

En ce qui concerne les contrôles de santé, le SPF Intérieur fait appel aux médecins du travail - conseillers en prévention du Service commun de Prévention et de Protection au Travail (SCPPT). Pour les agents opérationnels de la Direction générale de la Sécurité civile (à l'exception des calltakers 112), cette tâche est prise en charge par une firme externe.

Pour faire face aux cas de violence, de harcèlement et de harcèlement sexuel, le SPF Intérieur recourt à son Service social (personnes de confiance) ainsi qu'aux conseillers en prévention - psychologues d'une firme externe.

4.4.3 Accidents du travail

Comme le montrent les graphiques ci-après, le taux de fréquence et le taux de gravité réel des accidents du travail au sein du SPF Intérieur ont baissé en 2006 par rapport à 2004 et 2005.

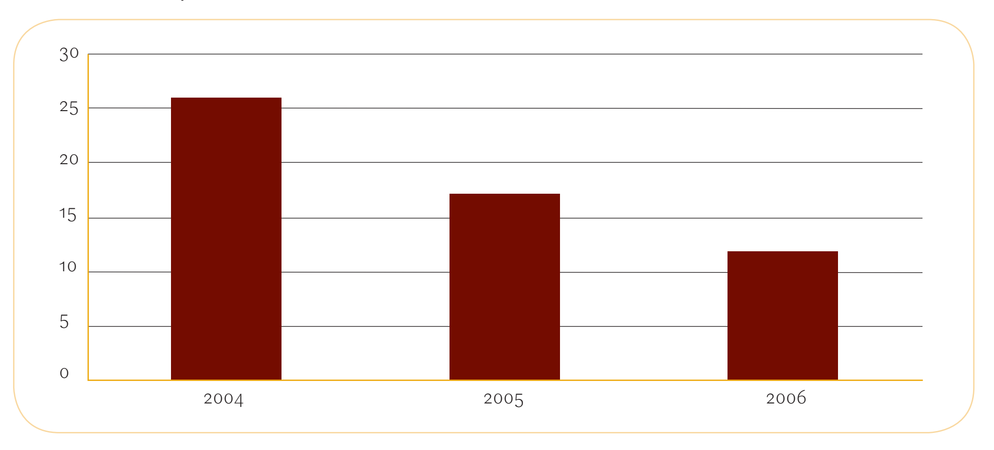
La plupart des accidents du travail sont survenus dans les Centres fermés de l'Office des Etrangers et dans les Unités permanentes de la Protection civile.

Indicateurs de prestation pour la sécurité sur les lieux de travail

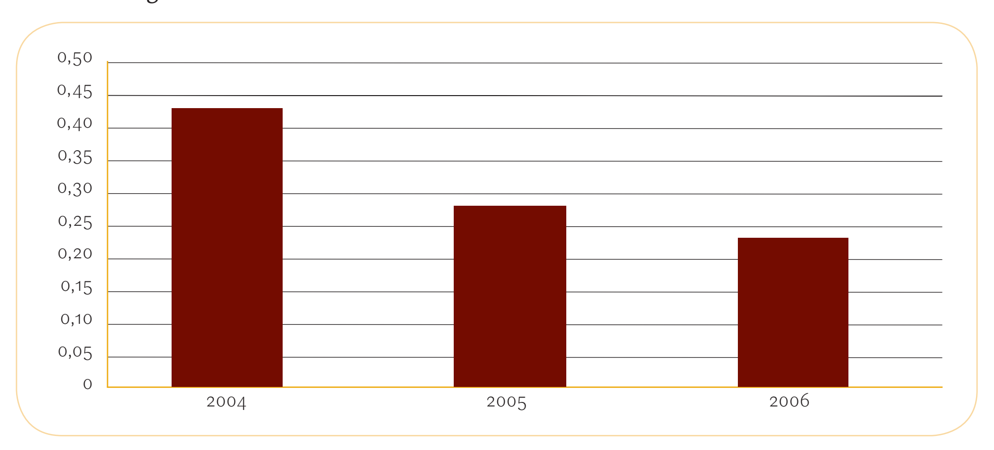
$$\text{Taux de fréquence} = \frac{\textit{nombre d'accidents x } 1.000.000}{\textit{nombre d'heures d'exposition au risque}}$$

$$\text{Taux de gravité réel} = \frac{\textit{nombre de jours calendriers perdus x } 1.000}{\textit{nombre d'heures d'exposition au risque}}$$

Taux de fréquence SPF



Taux de gravité réel SPF



4.4.4 Analyse de risques

Le Service interne de Prévention et de Protection au Travail formule des avis pour l'employeur lors de l'établissement d'analyses de risques.

En 2006, des analyses de risques ont été effectuées auprès :

- des Services centraux de la Direction générale Office des Etrangers ;
- des Centres fermés de l'Office des Etrangers, le Centre de transit 127 et le Centre de rapatriement 127bis ;
- du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides ;
- des agents opérationnels du Centre de Crise ;
- des plongeurs de la Protection civile ;
- des traducteurs du Service central de Traduction allemande.

Suite à ces analyses de risques, une liste de fonctions à risque pour le SPF Intérieur a été établie. Pour chaque fonction à risque, les mesures nécessaires en matière de contrôle sanitaire ont été fixées en collaboration avec les médecins du travail.

4.4.5 Visite des bâtiments

En 2006, le SIPP a visité les bâtiments suivants :

- à Bruxelles : rue de Louvain 1 et 3 (Services centraux du SPF Intérieur et Direction générale de la Sécurité civile), rue de la Loi 2 (Cabinet), Parc Atrium (Direction générale Institutions et Population), World Trade Center II (Direction générale Office des Etrangers), North Gate I (Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides), North Gate II (Commission permanente de Recours des Réfugiés), boulevard de Waterloo (Direction générale Sécurité et Prévention), rue Pasteur (archives de la Direction générale de la Sécurité civile) et Conseil d'Etat ;
- les bâtiments provinciaux où travaillent des agents fédéraux ;
- les Unités permanentes de la Sécurité civile ;
- les Centres fermés de l'Office des Etrangers, le Centre de transit 127 et le Centre de rapatriement 127bis ;
- le Service central de Traduction allemande (Malmedy);
- les bâtiments utilisés par les agents engagés dans le cadre du plan d'action criminalité à la côte.



Outre ces visites annuelles, les lieux de travail ont également fait l'objet de visites à l'occasion des réunions des comités de concertation de base, de plaintes formulées par les travailleurs, de l'accueil de nouveaux travailleurs et d'exercices d'évacuation.

4.4.6 Information en matière de bien-être au travail

La rubrique Bien-être au travail figurant sur intranet, a été complétée par des directives concernant le tabagisme, l'alcoolisme, l'utilisation d'échelles, les accidents du travail, la politique sanitaire, le harcèlement moral et la violence.

4.4.7 Formation

En juin 2006, le SIPP a organisé une formation à la fois théorique et pratique relative à l'utilisation des premiers moyens d'extinction pour 111 agents issus des Services centraux, du Centre de Crise, de la Direction générale Sécurité et Prévention, du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides et des Services centraux de l'Office des Etrangers.

4.5 Le Service logistique

Les Services logistiques du SPF Intérieur s'occupent principalement de :

- l'accueil de personnes et la réception de documents (téléphonie, indicateur, gestion des salles de réunion, distribution du courrier) ;
- la fourniture de services (entretien et sécurité des bâtiments, interventions techniques, nettoyage, chauffeurs, distribution du café, cafétéria, service de traduction, imprimerie, service de photocopie, archivage) ;
- la gestion de l'ensemble des biens (magasin, économat, actifs immobilisés) ;
- l'achat et le leasing de matériel.

4.5.1 Facility management

Les tâches du Service logistique sont assez clairement définies. Le MPM 21 (le projet de modernisation "organisation et fonctionnement efficaces de l'appui logistique" entamé en 2004) a toutefois fait apparaître que le mot « logistique » n'a pas la même signification dans tous les bâtiments bruxellois. La préparation de l'enquête de satisfaction de 2005 a confirmé ce fait : il était pratiquement impossible d'établir des questions uniformes pour l'ensemble du SPF.

Le 1er octobre 2006, Frédéric Fanuël a été désigné comme chef du Service logistique du SPF Intérieur. Il dépend directement de la Présidente du Comité de Direction. Son rôle consiste à assurer une meilleure coordination et à collaborer étroitement avec les Directeurs généraux et les chefs d'administration afin :

- de pouvoir appuyer les Directions et les Services en vue d'assurer un fonctionnement optimal ;
- de pouvoir analyser les besoins des Directions et des Services en vue de proposer des solutions logistiques adéquates et de les mettre en pratique.

Ce changement assez radical vise à introduire progressivement, en concertation avec le Comité de Direction, une structure efficiente et efficace de collaboration de réseaux accordant une place primordiale à la satisfaction des clients. A cette fin, des responsables logistiques internes chargés de remplir un rôle fonctionnel central de première ligne au sein de la structure de coopération seront désignés dans chaque bâtiment ou Direction générale.

Ainsi, cette structure alternative de coordination sera progressivement intégrée dans une gestion du type « facility management » qui réserve une attention prioritaire permanente aux points suivants :

- la relation avec les clients et leur satisfaction ;
- le travail en réseau ;
- la maîtrise, la transparence et la gestion optimale des processus logistiques ;
- la recherche intégrée de solutions susceptibles d'être adaptées en fonction des besoins du client ;
- la réalisation d'économies.

4.5.2 Nouveautés

Les collaborateurs logistiques qui ont déjà eu une année 2006 très chargée, ont donc à nouveau beaucoup de travail innovant à accomplir.

A l'Office des Etrangers, la pression a été mise dès le premier jour de travail puisque la réception de Nouvel An a été organisée dans leur bâtiment. Les collaborateurs ont cependant réussi avec brio à remplir cette nouvelle mission difficile et stressante malgré l'afflux massif de collègues assoiffés et affamés provenant de tous les Services et Directions. Ce n'était toutefois qu'un avant-goût du talent d'organisation dont ils durent faire preuve au cours de l'année, placée en grande partie sous le signe de la planification des déménagements imminents.



En outre, quatre plans d'action ont été développés à l'Office des Etrangers suite aux résultats de l'enquête de 2005 :

1. mieux faire connaître les différents correspondants logistiques ;

2. améliorer la qualité de l'accueil téléphonique ;

3. améliorer l'accessibilité du bâtiment World Trade Center pour les personnes handicapées ;

4. améliorer l'accessibilité des fontaines d'eau.

D'autres problèmes n'ont pas pu être résolus immédiatement – notamment en raison des déménagements imminents et des futures réorganisations – mais sont à l'étude et ne sont certainement pas oubliés.

Les Services centraux ont également quelques nouveautés à présenter. A la cafétéria, le mercredi a été baptisé « la journée panini » et le vendredi, le menu propose des frites avec, en alternance, un plat froid, du vol-au-vent, des carbonnades ou des boulettes sauce tomate. Des tableaux de Monet, Dali, Miro et Van Gogh ornent désormais les murs des salles de réunions. Ces salles ont d'ailleurs reçus chacune le nom d'un de ces artistes – même si cette appellation n'est pas encore fort usitée. Une nouvelle salle de réunion a été équipée de meubles modernes, l'idéal pour les entretiens plus feutrés des cercles de développement. Enfin, une installation de chauffage supplémentaire – et bien nécessaire – équipe la salle A1-1.30. Quant à la salle A3-2.5, elle s'est vue dotée de nouveaux sièges.

Au terme de longues négociations avec la ville de Bruxelles (et une importante redevance), la sécurité des chauffeurs a pu être améliorée grâce à l'installation de miroirs installés à la sortie du parking. Il faudra encore attendre le feu vert (financier) de la Régie des Bâtiments pour placer des portes mieux protégées à l'entrée et à la sortie du bâtiment.

Des tentatives acharnées – qui n'ont pas toujours entièrement abouti – ont été entreprises pour assurer un fonctionnement optimal de l'air conditionné et du chauffage. Pour les agents qui, en plus de crouler sous le travail, fondent quasiment sous l'effet de la chaleur en été par l'absence d'air conditionné, une pellicule à apposer sur les vitres a été commandée fin 2006. Elle devra prouver son efficacité au cours de l'été prochain.

Les journées de team building organisées pour les agents de l'accueil, les huissiers, les collaborateurs de la cuisine et le personnel de nettoyage étaient totalement inédites, voire révolutionnaires et ont parfois suscité la jalousie. Les 21 février et 14 mars, ils sont partis dans un autocar de luxe vers un lieu de séminaire chic à Kapelle-op-den-Bos pour y subir le sort généralement réservé aux managers et cadres supérieurs, avec toutefois un programme adapté issu d'une journée d'entretiens préliminaires avec les intéressés et la direction du Service.

Le but de ce séminaire était :

- d'apprendre aux personnes à se connaître d'une autre manière ;
- de leur faire prendre conscience de la nécessité de travailler ensemble comme membres d'un même service ;
- de remédier à la formation de clans existant actuellement ;
- de renforcer et de stimuler la coopération mutuelle ;
- de créer un véritable esprit d'équipe, notamment grâce à un certain nombre d'exercices instructifs et amusants ;
- les réactions pouvaient être : "ce séminaire nous a apporté quelque chose / nous avons eu le sentiment d'être apprécié comme groupe / je connais mes collègues depuis longtemps déjà mais j'ai quand même appris quelque chose / nous comprenons que nous exerçons une fonction importante et indispensable au sein du SPF Intérieur" ;

- de permettre au groupe de formuler des propositions sur certains points, afin d'améliorer encore la relation avec le client interne.

Bien que certains trouvèrent que toutes ces activités ne servaient à rien, les réactions ont été tellement positives qu'il est très probable que cette initiative soit répétée. La direction a en tout cas appris que ses collaborateurs :

- disposent de nombreuses qualités inconnues ;
- sont ouverts au changement s'il y a une bonne communication ;
- veulent être respectés et défendus par chacun (quel que soit le niveau) au lieu d'être dénigrés et constamment critiqués ;
- sont globalement satisfaits de leur situation professionnelle, de leur régime de travail et de leur sécurité d'emploi.

4.5.3 Conclusion

Somme toute, 2006 n'a pas connu beaucoup de problèmes logistiques insurmontables. Après le déménagement (2003), le MPM (2004), l'enquête de grande envergure (2005) et avant le grand changement (2007), il pouvait y avoir une année relativement sabbatique au niveau logistique.

Il appartient à présent au nouveau chef de service et à son équipe de s'engager sur la voie difficile qui va de la logistique au facility management et de surmonter les obstacles évidents et imprévus.

A cette occasion, le Service logistique veillera à développer, mener et intégrer une politique en matière de développement durable.

4.6 La Cellule internationale

Une cellule de coordination qui traite de matières internationales au sein de notre département... cela peut sembler paradoxal. A première vue, du moins. La Cellule internationale existe depuis la mi-2003 et ses compétences augmentent chaque année. Cela découle d'une part de l'organisation interne du département, mais également de l'intensité croissante des activités dans la sphère d'attribution de l'Intérieur sur le plan international, d'autre part.

L'activité internationale se situe dans trois domaines :
- la coopération policière internationale ;
- la collaboration en matière de gestion de crises et de sécurité civile ;
- la politique et la coopération internationales en matière d'immigration et d'asile.

En ce qui concerne ces matières, la Cellule exerce une double compétence :
- coordonner et concrétiser la politique du département ;
- préparer les dossiers du Ministre et de la Présidente du Comité de Direction lorsqu'ils participent à des réunions et rencontres internationales.



En outre, la cellule assure également la coordination de la transposition des directives européennes pour ce qui concerne l'Intérieur.

4.6.1 Coopération au sein de l'Union européenne

La coopération au sein de l'Union européenne constitue le principal point d'attention. Le Ministre de l'Intérieur participe avec son collègue de la Justice aux réunions du Conseil des Ministres européens pour la Justice et l'Intérieur (JAI). Sous la présidence respectivement de l'Autriche et de la Finlande, huit réunions du Conseil des Ministres européens JAI ont eu lieu en 2006, dont deux informelles (une sous chaque présidence). Sous la présidence autrichienne, une conférence sur la sécurité interne a également été organisée à Vienne.

Deux groupes de coordination de haut niveau relèvent du Conseil des Ministres. Le SCIFA (Comité stratégique pour l'immigration, les frontières et l'asile) est compétent pour l'asile, l'immigration et le contrôle aux frontières ; le CATS (comité prévu à l'article 36) est chargé de la coordination des matières police et sécurité. L'Office des Etrangers est responsable pour le SCIFA, tandis que le CATS relève de la Cellule internationale qui est chargée de la coordination et de la préparation des dossiers.

Ces groupes de travail coordonnent à leur tour une série de groupes de travail techniques. Au sein des groupes qui font rapport au CATS et au SCIFA, notre pays est représenté par des experts issus des Services compétents (comme les Directions générales Sécurité et Prévention, Centre de Crise, Office des Etrangers ou le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides). Cela ne signifie pas que le Cellule internationale n'assure pas le suivi de ces groupes. Il est nécessaire que les dossiers de principe et les dossiers importants soient suivis dès le début de manière proactive. C'est pourquoi les collaborateurs de la Cellule internationale sont en contact permanent avec leurs collègues des Directions générales pour assurer la coordination et la cohérence des positions belges dès le premier stade d'un traitement technique. Afin de défendre les intérêts de la Belgique de manière plus proactive, un plan de priorités est établi semestriellement, notamment sur la base des priorités fixées par les présidences.

Depuis le deuxième semestre de 2006, PROCIV (le groupe de travail Protection civile) fait également rapport au Conseil JAI. En ce qui concerne la Belgique, la Sécurité civile est responsable de ce groupe. Pour toutes les personnes intéressées au sein du département (principalement la Sécurité civile et le Centre de Crise), la Cellule internationale organise régulièrement des réunions de coordination sur toutes les activités de PROCIV, afin que chacun dispose en permanence d'une vue d'ensemble des différentes matières traitées et que la position de la Belgique puisse être fixée en temps utile. La réforme du mécanisme d'intervention pour la protection civile (tant le volet financier que le volet organisationnel), la mise en place d'un dispositif de coordination en cas de crise, la manière d'assurer une meilleure harmonisation entre l'aide humanitaire et l'intervention de crise et le développement d'une politique européenne ont été des thèmes importants en 2006. En outre, il y a également eu les premières réflexions concernant le « rapport Barnier » qui contient un plan par étapes en vue de parvenir à une Sécurité civile européenne.

Les activités au sein de l'Union européenne visent en grande partie à réaliser le programme de La Haye adopté le 5 novembre 2004 par le Conseil européen. Ce programme comprend pour les prochaines années les objectifs à réaliser au sein de l'Union dans les domaines Justice et Intérieur.

Un certain nombre de points importants en 2006 étaient :

- la coopération opérationnelle des services de police au sein de l'Union ;
- la disponibilité d'information pour les services de police et de sécurité au sein de l'Union ;
- l'avenir d'Europol et des divers autres organes chargés de la sécurité ;
- la lutte contre le terrorisme (échange et analyse d'informations, lutte contre le blanchiment, lutte contre la radicalisation des jeunes, protection de l'infrastructure critique…) ;

- la deuxième génération du Système d'Information Schengen (SIS II) et du Système d'Information Visa (VIS) ;
- l'amélioration et la gestion intégrée des frontières extérieures de l'Union (stratégie de gestion des frontières) ;
- le mécanisme de réciprocité en matière de dispense de visa ;
- les centres communs de demandes de visa ;
- l'avenir du Réseau européen des Migrations ;
- le programme d'action en matière de migration légale ;
- la politique de rapatriement (accords de réadmission et rapatriement commun) ;
- la promotion de la coopération pratique entre les instances compétentes en matière d'asile dans la perspective de la réalisation de la deuxième phase du système européen commun d'asile ;
- l'amélioration de la protection dans les régions d'origine et de transit et les programmes régionaux de protection ;
- l'évaluation de l'implémentation des actuels instruments législatifs de l'Union européenne en matière d'asile (première phase du système d'asile) ;
- l'évaluation et l'évolution ultérieure du système Dublin ;
- l'application intégrale du système Eurodac par l'ensemble des Etats membres ;
- les instruments européens de financement afin de réaliser la politique JAI. En 2007, il faudra consacrer beaucoup de temps à l'organisation interne du SPF afin de pouvoir appliquer ces instruments de financement, parmi lesquels un certain nombre de fonds en matière de rapatriement et de protection des frontières.

Lors de la réunion informelle du Conseil JAI des 20, 21et 22 septembre 2006 à Tampere, l'évaluation intermédiaire du Programme de La Haye a fait l'objet d'une discussion qui a abouti à un certain nombre de règles à appliquer dans les prochaines années. Ces règles ont été entérinées par le Conseil JAI des 4 et 5 décembre 2006.

La teneur générale de ces discussions peut se résumer comme suit : depuis 2004, d'importants progrès ont certes été réalisés, mais dans un certain nombre de domaines, il faut encore fournir des efforts supplémentaires. Il a été convenu de réserver une attention particulière au développement d'une politique globale de l'Union européenne en matière de migration, au renforcement de la coopération policière (par l'application du principe de la disponibilité de l'information et une plus grande coopération opérationnelle), à la lutte contre le terrorisme et la criminalité organisée, au développement des aspects externes de JAI, à la mise en place du SIS II et à l'extension de la zone Schengen au cours de la période restante du Programme de La Haye.

Des matières comme l'amélioration des mécanismes de prise de décision et des méthodes de travail dans le domaine de JAI ainsi que l'implémentation et l'évaluation de la réglementation de l'Union européenne au niveau des Etats membres continueront à occuper dans les prochaines années une place importante à l'ordre du jour.

• Dimension externe JAI

Sous la présidence de l'Autriche et de la Finlande, la dimension externe de JAI – notamment en ce qui concerne l'approche globale de la migration – s'est fortement développée par l'implémentation des actions prioritaires en matière de migration axées sur l'Afrique et le bassin méditerranéen et par l'élaboration de Action oriented Papers.

La Cellule internationale a participé activement aux réunions préparatoires en vue de la coordination de la position belge ainsi qu'aux activités d'un certain nombre de groupes d'experts au sein des structures du conseil (High Level Working Group en matière d'asile et de migration) et de la Commission.

- **Opérations civiles de gestion de crises au sein de la Politique européenne de Sécurité et de Défense (PESD)**

Les opérations civiles de gestion de crises menées par l'Union européenne en 2003 se sont fortement développées en 2006. Les missions ont pour objet de contribuer à la stabilisation et à la consolidation de pays qui ont connu une situation conflictuelle (renforcement de l'Etat de droit et de la police civile). L'orientation et la coordination des positions belges sont assurées depuis 2006 par le groupe de coordination politique-civile (polciv) au sein du département des Affaires étrangères. La Cellule internationale assure le suivi de ce groupe de travail.

- **Transposition des directives européennes**

Depuis décembre 2005, la Cellule internationale coordonne la transposition en droit belge des directives européennes dans le domaine de compétences de l'Intérieur. Cette tâche implique que la Cellule internationale entretienne des contacts étroits et proactifs avec les différentes Directions du SPF, la police fédérale ainsi que l'Agence fédérale de Contrôle nucléaire, et leur donne si nécessaire des avis pour éviter tout retard dans les processus de transposition souvent difficiles. La Cellule internationale gère également le contentieux résultant de la transposition de la réglementation européenne.

Au début de l'année 2006, un outil de monitoring permettant d'assurer pour chaque directive le suivi des progrès réalisés dans le cadre du processus de transposition a été élaboré. Les tableaux de bord actualisés sont transmis mensuellement au cabinet du ministre et aux services concernés.

L'arriéré au niveau de la transposition a été résorbé de manière significative au cours de l'année 2006. Six directives ont été transposées, parmi lesquelles figurent également les importantes directives concernant le regroupement familial et la “protection subsidiaire” de personnes qui n'entrent pas en ligne de compte pour obtenir le statut de réfugié. L'objectif de 2007 est de réduire encore l'arriéré.

4.6.2 Forums régionaux

La Cellule internationale a également été très active dans deux autres forums régionaux plus restreints, à savoir la concertation Benelux et la coopération au sein du groupe dit de Prüm.

Le 1er juin 2006, les Ministres de la Justice et de l'Intérieur du Benelux ont établi un bilan positif de dix ans de coopération Senningen (la coopération au niveau de l'Intérieur et de la Justice sur la base du mémorandum de Senningen établi en 1996). Ils ont également posé les jalons pour l'avenir. Il a notamment été décidé d'élaborer un programme concret et global de travail pour les prochaines années. Un premier projet a été examiné à la fin de l'année 2006 par le groupe de concertation de hauts fonctionnaires, le Groupe central de Concertation Senningen. Poursuivre la concrétisation de ce programme sera une des priorités de la présidence belge du Benelux au cours de la première moitié de 2007.

Le 1er juin, les Ministres du Benelux ont également signé un protocole qui vise la coopération entre les centres de crise des Etats membres. Sur la base de ce protocole, de nouvelles initiatives seront développées, par exemple en ce qui concerne l'amélioration de l'échange d'informations et la manière dont le public sera informé en cas de catastrophes ayant un impact sur la population de plusieurs Etats membres.

Un processus en vue de parvenir à un plan de sécurité transfrontalier a également été entamé en 2006 avec les autorités néerlandaises et allemandes dans l'Eurégion Meuse-Rhin. Deux conférences stratégiques ont été organisées. Au cours de celles-ci, les divers acteurs concernés ont pu évoquer les phénomènes criminels à aborder prioritairement. Dès le début, la Cellule internationale a suivi ces développements de près et elle poursuivra sur cette voie en 2007. La manière de pérenniser et de généraliser de tels développements avec les pays limitrophes constituera un important défi à relever.

Le Traité de Prüm a été conclu le 27 mai 2005 entre les pays du Benelux, l'Allemagne, l'Autriche, la France et l'Espagne. Il s'agit surtout de renforcer l'échange d'informations en vue de lutter contre le terrorisme, l'immigration illégale et d'autres formes de criminalité transfrontalière. Toute l'année 2006 a été placée sous le signe de l'implémentation du Traité. Début novembre, le Traité a été ratifié par le Parlement belge. Deux mois plus tard, début décembre, les Ministres Prüm ont signé un accord reprenant les modalités techniques nécessaires à la mise en œuvre du Traité. Le véritable échange d'informations commencera en 2007. On tentera également d'intégrer le Traité dans le cadre juridique de l'Union européenne. Il s'agira d'une des principales missions de la présidence allemande de l'Union européenne au cours du premier semestre de 2007. En tant que président du groupe de Prüm, la Belgique aura un double défi à relever au cours du deuxième semestre de 2007 : poursuivre la mise au point des règles d'exécution pratiques du Traité et l'intégration des dispositions au sein de l'Union.

En 2006, la Belgique a assumé la présidence de l'Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe (OSCE). La lutte contre le crime organisé constituait une des priorités majeures. La lutte contre la traite et le trafic des êtres humains et le thème des élections constituaient eux aussi des thèmes prioritaires de l'ordre du jour. La Cellule internationale a suivi activement la préparation des diverses activités consacrées à ces thèmes. Lors de la conférence de Bruxelles concernant l'impact des nouvelles technologies sur le processus électoral au sein de l'OSCE, la Direction générale Institutions et Population a donné un aperçu du savoir-faire belge en la matière.

4.6.3 Rapports bilatéraux

Comme c'était le cas lors des précédentes années, l'accent a été mis sur la coopération avec les pays limitrophes. Le Ministre a rencontré ses collègues néerlandais, allemand et français. La Cellule internationale a participé activement aux préparatifs.

En avril, il y a eu à Valkenburg une réunion ministérielle avec les Pays-Bas. Cette réunion était principalement consacrée à la problématique de la criminalité transfrontalière et aux problèmes liés à la drogue. En septembre, une concertation a eu lieu avec le Ministre français de l'Intérieur sur le renforcement de la coopération policière transfrontalière, la lutte contre le terrorisme et l'immigration illégale.
A la fin du mois de novembre, le Ministre s'est rendu à Berlin pour une réunion avec son collègue allemand sur le renforcement de la coopération policière transfrontalière et les priorités de la présidence allemande de l'Union européenne dans la première moitié de 2007.

La Cellule internationale poursuivra le suivi et l'approfondissement de la coopération avec les pays limitrophes en 2007.

Dans le courant du mois de novembre, la Présidente accompagnée par certains membres du Comité de Direction, s'est rendue à Rabat auprès de son collègue, le Secrétaire général du Ministère des Affaires étrangères. Cette visite a constitué une primeur. Le but de cette rencontre était d'instaurer entre les départements une large coopération sur divers aspects comme la sécurité civile, la lutte contre les catastrophes, la migration et la lutte contre la criminalité. En 2007, la coopération devra recevoir une forme concrète, le but étant de formaliser les intentions de collaboration dans un large accord de coopération.

Enfin, il y a également eu des contacts avec l'Albanie en vue d'une coopération éventuelle lors de l'introduction d'un système moderne de cartes d'identité dans ce pays. Les modalités de cette collaboration seront fixées en 2007.

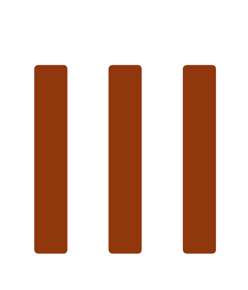
4.6.4 Appui interne

La Cellule internationale a poursuivi ses activités d'appui interne.

Le cycle de conférences lancé en 2005 s'est poursuivi par un exposé relatif aux fonds et aux programmes européens d'appui financier dans le domaine de JAI. Un public nombreux a assisté à cet exposé. Le cycle de conférences sera poursuivi en 2007 par un certain nombre d'exposés et une journée d'étude sur des thèmes européens d'actualité qui concernent le département.

La création d'une base de données reprenant des documents et des dossiers importants pour la politique internationale du département constitue un autre projet. Au terme d'une période d'expérimentation, cette base de données a été rendue accessible dans le courant de 2006 à l'ensemble des collaborateurs qui traitent des matières internationales. Le système sera optimalisé en 2007.

Personne de contact



Service public fédéral Intérieur
Rue de Louvain, 1
1000 Bruxelles
Tél. : 02 500 21 11
Fax : 02 500 20 39
info@ibz.fgov.be
www.ibz.fgov.be

Services d'Encadrement

Service d'Encadrement Personnel et Organisation
Marijke De Rocker
Tél. : 02 500 20 92
Marijke.DeRocker@ibz.fgov.be

Service d'Encadrement Budget et Contrôle de la Gestion
Marc Van Santvliet
Tél. : 02 500 22 03
Marc.VanSantvliet@ibz.fgov.be

Service d'Encadrement Technologie de l'Information et de la Communication
Wim Keppens
Tél. : 02 500 20 21
Wim.Keppens@ibz.fgov.be

Services de Coordination et d'Appui

Service juridique
Hrisanti Prasman
Tél. : 02 500 22 82
Hrisanti.Prasman@ibz.fgov.be

Cellule centrale d'Information et de Communication
Olivier Maerens
Tél. : 02 500 25 46
Michel Van Oversteyns
Tél. : 02 500 21 46
info@ibz.fgov.be

Service social
Christian Maleve
Tél. : 02 500 20 33
Leon.Maleve@ibz.fgov.be

Service interne pour la Prévention et la Protection au Travail
Paul Froeyman
Tél. : 02 500 23 24
Paul.Froeyman@ibz.fgov.be

Service logistique
Frédéric Fanuël
Tél. : 02 500 20 99
Frederic.Fanuel@ibz.fgov.be

Cellule internationale
Philippe Rosseel
Tél. : 02 500 21 29
Philippe.Rosseel@ibz.fgov.be

Directions générales

Direction générale de la Sécurité civile
Rue de Louvain, 1
1000 Bruxelles
Tél. : 02 500 21 11
Fax : 02 500 23 65

Direction générale Sécurité et Prévention
Boulevard de Waterloo, 76
1000 Bruxelles
Tél. : 02 557 33 24
Fax : 02 557 33 68
www.besafe.be

Direction générale Centre de Crise
Rue Ducale, 53
1000 Bruxelles
Tél. : 02 506 47 11
Fax : 02/506 47 09
CGCCR@ibz.fgov.be
http://crisis.ibz.be

Direction générale Institutions et Population
Parc Atrium
Rue des Colonies, 11
1000 Bruxelles
Tél. : 02 518 21 81
Fax : 02 518 21 19
www.registrenational.fgov.be
www.elections.fgov.be
http://eid.belgium.be

Direction générale Office des Etrangers
WTC II
Chaussée d'Anvers, 59 B
1000 Bruxelles
Tél. : 02 206 13 08
Fax : 02 274 66 91
www.dofi.fgov.be

Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides
North Gate I
Boulevard du Roi Albert II, 6
1000 Bruxelles
Tél. : 02 205 51 11
Fax : 02 205 51 15
cgra.info@ibz.fgov.be
www.belgium.be/cgra

Commission permanente de Recours des Réfugiés
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 7
1000 Bruxelles
Tél. : 02 205 53 11
www.cprr.fgov.be

Provinces

Province du Brabant wallon
Chaussée de Bruxelles, 61
1300 Wavre
Tél. : 010 23 67 67
Fax : 010 23 67 68
www.brabantwallon.be

Province de Hainaut
Rue Verte, 13
7000 Mons
Tél. : 065 39 64 45
Fax : 065 36 03 70
www.hainaut.be

Province de Liège
Place Notger, 2
4000 Liège
Tél. : 04 232 33 34
Fax : 04 223 79 44
www.prov-liege.be

Province de Luxembourg
Place Léopold, 1
6700 Arlon
Tél. : 063 23 10 70
Fax : 063 21 99 09
www.province.luxembourg.be

Province de Namur
Place Saint-Aubain, 2
5000 Namur
Tél. : 081 24 05 95 ou 96 ou 97
Fax : 081 23 19 47
www.provincedenamur.be

Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale
Rue ducale, 33
1000 Bruxelles
Tél. : 02 507 99 11
Fax : 02 507 99 33
www.brugouverneur.irisnet.be

Province d'Anvers
Koningin Elisabethlei 22
2018 Antwerpen
Tél. : 03 240 50 60
Fax : 03 248 26 51
www.provant.be

Province de Flandre occidentale
Burg 3
8000 Brugge
Tél. : 050 40 58 11
Fax : 050 40 58 00
www.west-vlaanderen.be

Province de Flandre orientale
Gouvernementstraat 1
9000 Gent
Tél. : 09 223 80 25
Fax : 09 225 23 38
www.oost-vlaanderen.be

Province de Limbourg
Universiteitslaan 1
3500 Hasselt
Tél. : 011 23 70 14 ou15
Fax : 011 23 70 11
www.limburg.be

Province du Brabant flamand
Provincieplein 1
3010 Leuven
Tél. : 016 26 70 76 ou 79
Fax : 016 26 70 71
www.vlaams-brabant.be